

PELAYANAN JASA PIJAT TUNA NETRA TERHADAP PELANGGAN**Dewi Suci Lestari, dkk.**

Fakultas Syari'ah, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

*dewi.suci@gmail.com***Abstrak:**

Perusahaan jasa adalah perusahaan yang menjual jasa untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Dengan kata lain, perusahaan jasa menjual "barang" tidak berwujud. Panti Pijat Tunanetra Cabang Kediri merupakan salah satu Perusahaan Jasa di bidang Kesehatan. Pijat adalah penekanan pada bagian-bagian tubuh tertentu dengan tujuan untuk menghilangkan rasa sakit yang diderita dan mengembalikan tubuh menjadi segar bugar kembali. Pelayanan merupakan aktivitas tambahan di luar tugas pokok yang diberikan kepada konsumen serta dirasakan baik sebagai penghargaan maupun penghormatan. Adapun tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui apakah sudah terlaksana dengan baik mengenai pelayanan dan pemberian upah pada Panti Pijat Tunanetra Cabang Kediri. Jenis penelitian ini ialah penelitian kualitatif. Sehingga penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang bersifat perspektif analitik yang berlokasi di Panti Pijat Tunanetra Cabang Kediri. Metode pengumpulan data menggunakan metode wawancara. Masalah yang ada dalam penelitian ini kemudian di analisis dengan pendekatan normatif dan analisis deduktif-induktif. Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan dan pemberian upah pada Panti Pijat Tunanetra Cabang Kediri sudah dilakukan dengan baik.

Abstract:

Service company is a company that sells services to meet the needs of consumers. In other words, service companies selling "stuff" intangible". Blind People Massage Kediri is one of the company in the field of Health. Massage is an muscular emphasis on certain parts of the body with the aim to eliminate the pain and brings the body back into good shape. Services are additional activities out of the main tasks given to the consumer as well as the perceived either as a appreciation or respect. The purpose of this study was to determine whether performing well regarding service and remuneration at the Blind Massage Kediri. This type of research is qualitative research. So this research is a field of research that is both analytic perspectivewhich is located in Kediri Blind Massage. Methods of data collection using interviews. The existing problems in this study then analyzed the normative approach and deductive-inductive analysis. The results of this study can be concluded that the service and remuneration at the Blind Massage Kediri have done much better.

Key Words: *Service company, Blind People Massage***PENDAHULUAN****Latar Belakang**

Jasa pelayanan yang dilakukan hampir diseluruh perusahaan dari tahun ke tahun selalu menjadi sorotan tajam oleh seluruh masyarakat selaku konsumen. Salah satu jasa pelayanan yang menarik adalah jasa pijat, saat ini mulai marak perusahaan yang

membuka jasa pijat dikarenakan para konsumen yang biasanya sudah lelah seharian bekerja ingin menyegarkan tubuhnya dengan cara dipijat. Kalau dahulu biasanya tempat pijat bergabung dengan salon kecantikan sekarang mulai marak perusahaan yang khusus membuka panti pijat.

Pijatan atau yang lebih dikenal dengan *massage* ini memiliki beberapa jenis diantaranya *massage* untuk umum atau yang biasa kita lakukan, *massage* kecantikan yang biasanya ada di salon-salon kecantikan yang gunanya untuk merawat bagian tubuh agar terlihat lebih cantik dengan pijatan, dan yang sekarang menarik perhatian dari peneliti adalah pijat umum yang uniknya adalah para pemijatnya tuna netra. Karena bagi peneliti panti pijat dengan memperkejakan pemijatnya seorang tuna netra itu jarang ada.

LPASIENSAN TEORI

A. Lpasiensan Fiqih

1. Pengertian Upah (Ujrah)

Upah dalam bahasa Arab disebut *al-ujrah*, dari segi bahasa *al-ajru* yang berarti 'iwad (ganti) kata, *al-ujrah* atau, *al-ajru* yang menurut bahasa berarti *al-iwad* (ganti), dengan kata lain imbalan yang diberikan sebagai upah atau ganti suatu perbuatan. Pengertian upah dalam kamus bahasa Indonesia adalah uang dan sebagainya yang dibayarkan sebagai pembalasan jasa atau sebagai pembayaran tenaga yang sudah dilakukan untuk mengerjakan sesuatu.¹

2. Dasar Hukum

Pada penjelasan di atas mengenai ujrah telah dituangkan secara eksplisit, oleh karena itu yang dijadikan

lpasiensan hukum. Dasar yang membolehkan upah adalah firman Allah dan Sunnah Rasul-Nya.

a. Lpasiensan Al-Qur'an

Surat Az-Zukhruf ayat 32:

أَهُمْ يَقْسِمُونَ رَحْمَتَ رَبِّكَ نَحْنُ قَسَمْنَا بَيْنَهُمْ مَعِيشَتَهُمْ فِي الْحَيَاةِ الدُّنْيَا وَرَفَعْنَا بَعْضَهُمْ فَوْقَ بَعْضٍ دَرَجَاتٍ لِيَتَّخِذَ بَعْضُهُمْ بَعْضًا سُخْرِيًّا ۗ وَرَحْمَتُ رَبِّكَ خَيْرٌ مِمَّا يَجْمَعُونَ

Artinya: "Apakah mereka yang membagi-bagi rahmat Tuhanmu? Kami telah menentukan antara mereka penghidupan mereka dalam kehidupan dunia, dan kami telah meninggikan sebahagian mereka atas sebagian yang lain beberapa derajat, agar sebagian mereka dapat mempergunakan sebagian yang lain. Dan rahmat Tuhanmu lebih baik dari apa yang mereka kumpulkan". (Q. S. Az-Zukhruf: 32)".⁶

Surat Ath-Thalaq ayat 6

فَإِنْ أَرْضَعْنَ لَكُمْ فَآتُوهُنَّ أُجُورَهُنَّ ۗ وَأْتَمِرُوا بَيْنَكُمْ بِمَعْرُوفٍ ۗ وَإِنْ تَعَاَسَرْتُم فَسَرِّضُوا لَهُ أُخْرَىٰ ()

Artinya: "Jika mereka telah menyusukan (anak-anak) mu maka berikanlah imbalannya kepada mereka." (Q.S. Ath-Thalaq ayat: 6).

b. Lpasiensan As-Sunnah

قال رسول الله الله وسلم أعطوا الأجير أجره أن يجف .

Artinya: "Rasulullah Saw. telah berkata: "Berikan kepada buruh upahnya sebelum kering keringatnya". (H.R Ibnu Majah).²

¹ Helmi Karim, *Fiqh Mu'amalah* (Jakarta: Rajawali Pers, 1997), h. 29

² Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya* (Surabaya: Mahkota, 1990), h. 98.

3. Rukun dan Syarat Upah

Rukun adalah unsur-unsur yang membentuk sesuatu, sehingga sesuatu itu terwujud karena adanya unsur-unsur tersebut yang membentuknya. Misalnya rumah, terbentuk karena adanya unsur-unsur yang membentuknya, yaitu pondasi, tiang, lantai, dinding, atap dan seterusnya. Dalam konsep Islam, unsur-unsur yang membentuk sesuatu itu disebut rukun. Adapun rukun dan syarat dalam upah mengupah adalah:

a. *Aqid* (orang yang berakad).

Yaitu orang yang melakukan akad sewa menyewa atau upah mengupah. Bagi mereka yang melakukan akad harus orang yang cakap, dewasa, dan mumayyiz. Orang yang memberikan upah dan yang menyewakan disebut *mu'jir* dan orang yang menerima upah untuk melakukan sesuatu dan yang menyewa sesuatu disebut *musta'jir*.

b. *Sighat*.

Syarat sah *sigat* akad dapat dilakukan dengan lafad atau ucapan dengan tujuan orang yang melakukan perjanjian atau transaksi dapat dimengerti. Berkaitan dengan hal tersebut umum dilakukan dalam semua akad, karena yang dijadikan pedoman dalam *ijab qabul* adalah sesuatu yang dapat dipahami oleh dua orang yang melakukan akad sehingga tidak menimbulkan keraguan dan

pertentangan. Selain itu, ketentuan umum yang ada dan menjadi pedoman hukum apabila perkataan yang dinyatakan adalah sesuai dengan niat dan kehendak dalam hati yang dinamakan *sigat* yang dapat dilakukan dengan secara lisan, tulisan dan isyarat yang memberikan yang jelas tentang adanya *ijab qabul*.³

c. Manfaat. Barmanfaat bagi yang diberi upah dan yang memberi upah.

d. Sewa/ imbalan/ upah (*ujroh*).

Upah (*Ujrah*). Yaitu sesuatu yang diberikan kepada *musta'jir* atas jasa yang telah diberikan atau diambil manfaatnya oleh *mu'jir*. Dengan syarat hendaknya:

- 1) Sudah jelas/sudah diketahui jumlahnya. Karena itu ijarah tidak sah dengan upah yang belum diketahui.
- 2) Uang harus diserahkan bersamaan dengan penerimaan barang yang disewa. Jika lengkap manfaat yang disewa, maka uang sewanya harus lengkap. Yaitu, manfaat dan pembayaran (uang) sewa yang menjadi obyek sewa-menyewa.

Upah (*ujrah*) dapat digolongkan menjadi 2, yaitu:

³ Hendi Suhendi, *Fiqih Muamalah* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002), h. 117.

- 1) Upah yang telah disebutkan (*ajr al-musamma*), yaitu upah yang telah disebutkan pada awal transaksi, syaratnya adalah ketika disebutkan harus disertai adanya kerelaan (diterima oleh kedua belah pihak).
- 2) Upah yang sepadan (*ajr al-mitsli*) adalah upah yang sepadan dengan kerjanya serta sepadan dengan kondisi pekerjaannya. Maksudnya adalah harta yang dituntut sebagai kompensasi dalam suatu transaksi yang sejenis pada umumnya.⁴

Dalam hukum Islam mengatur sejumlah persyaratan yang berkaitan dengan ujah (upah) sebagai berikut:

- a. Upah harus dilakukan dengan cara-cara musyawarah dan konsultasi terbuka, sehingga dapat terwujud di dalam diri setiap individu pelaku ekonomi, rasa kewajiban moral yang tinggi dan dedikasi yang loyal terhadap kepentingan umum.
- b. Upah harus berupa *mal mutaqqawim*. Upah tersebut harus dinyatakan secara jelas. Konkrit atau dengan menyebutkan

kriteria-kriteria. Karena upah merupakan pembayaran atas nilai manfaat, nilai tersebut disyaratkan harus diketahui dengan jelas. Mempekerjakan orang dengan upah makan, merupakan contoh upah yang tidak jelas karena mengandung unsur *jihalah* (ketidakpastian). *Ijarah* seperti ini menurut *jumhur fuqaha'*, selain malikiyah tidak sah. *Fuqaha* Malikiyah menetapkan keabsahan *ijarah* tersebut sepanjang ukuran upah yang dimaksudkan dan dapat diketahui berdasarkan adat kebiasaan.

- c. Upah harus berbeda dengan jenis obyeknya.

Mengupah suatu pekerjaan dengan pekerjaan yang serupa, merupakan contoh yang tidak memenuhi persyaratan ini.

Karena itu hukumnya tidak sah, karena dapat mengantarkan pada praktek riba. Contohnya: memperkerjakan kuli untuk membangun rumah dan upahnya berupa bahan bangunan atau rumah.

- d. Upah perjanjian persewaan hendaknya tidak berupa manfaat dari jenis sesuatu yang dijadikan perjanjian. Dan tidak sah membantu seseorang dengan upah

⁴Nurul Huda, *Ekonomi Makro Islam: Pendekatan Teoritis* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008), h. 230.

membantu orang lain. Masalah tersebut tidak sah karena persamaan jenis manfaat. Maka masing-masing itu berkewajiban mengeluarkan upah atau ongkos sepantasnya setelah menggunakan tenaga seseorang tersebut.

- e. Berupa harta tetap yang dapat diketahui.

Jika manfaat itu tidak jelas dan menyebabkan perselisihan, maka akadnya tidak sah karena ketidakjelasan menghalangi penyerahan dan penerimaan sehingga tidak tercapai maksud akad tersebut.

Kejelasan objek akad (manfaat) terwujud dengan penjelasan, tempat manfaat, masa waktu, dan penjelasan, objek kerja dalam penyewaan para pekerja.⁵

4. Ketentuan Hukum Fiqih

1. Pembayaran Upah Upah tidak hanya menjadi milik dengan (hanya sekedar) akad, menurut mazhab Hambali, mensyaratkan mempercepat upah atau menangguhkannya adalah sah. Seperti juga halnya mempercepat sebagian dan menangguhkan yang sebagian lagi sesuai dengan kesepakatan kedua belah pihak.

⁵ Ali Hasan, *Berbagai macam transaksi Dalam Islam: Fiqh Muamalat* (Semarang: Asy-Syifa', 1990), h. 231.

Jika dalam akad tidak terdapat kesepakatan mempercepat atau menangguhkan, sekiranya upah itu dikaitkan dengan waktu tertentu, maka wajib dipenuhi sesudah berakhirnya masa tersebut. Ibnu Hazm mengatakan, "Upah mengajar al-Qur'an dan ilmu agama dibolehkan bulanan atau langsung, sama saja. Untuk pengobatan, menulis al-Qur'an.

2. Hak Atas Upah Ketika selesai bekerja segerakan memberi upah.
3. Penentuan Upah

Para ahli ekonomi berbeda pendapat tentang beberapa upah seorang pekerja yang harus diterima atau bagaimana upah tersebut ditetapkan. Tapi sebagian besar mengatakan bahwa upah ditetapkan berdasarkan tingkat kebutuhan hidup dan lainnya menetapkan berdasarkan ketentuan produktifitas marginal. Jumlah upah boleh ditetapkan dengan perundingan, boleh tergantung pada persetujuan kolektif, boleh diperlakukan berdasarkan kebiasaan atau praktek perusahaan, atau ditetapkan menurut kombinasi dengan cara-cara tersebut. Secara luar biasa dalam keadaan tidak ada

persetujuan, maka ada kewajiban untuk membayar upah dengan jumlah yang pantas. Pada dasarnya setiap transaksi barang atau jasa dari satu pihak ke pihak yang lain akan menimbulkan *kompensasi*.

Dalam *terminologi* fiqih mu'amalah, *kompensasi* dalam transaksi antara barang dengan uang disebut dengan *tsaman* (harga), sedangkan uang dengan tenaga kerja manusia disebut dengan *ujrah* (upah). Seseorang yang bekerja pada dasarnya melakukan suatu transaksi jasa, baik jasa intelektual atau fisik, dengan uang. Bekerja dapat dilakukan untuk kegiatan sendiri atau kegiatan pihak lain. Terkait penentuan upah kerja, *syari'at* Islam tidak memberikan ketentuan yang rinci secara tekstual, baik dalam ketentuan al-Qur'an maupun sunah rasul. Secara umum ketentuan al-Qur'an yang ada kaitannya dengan penentuan upah kerja.⁶

B. Jasa

1. Pengertian Jasa

Dalam Ilmu ekonomi Konvensional, jasa sering disebut juga dengan layanan, yaitu aktifitas ekonomi yang melibatkan sejumlah interaksi konsumen atau dengan barang-barang milik, tetapi tidak menghasilkan transfer

kepemilikan. Secara istilah, Philip Kotler mendefinisikan jasa dengan setiap tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain yang tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan.⁷

2. Karakteristik Jasa

Ada beberapa karakter jasa yang membedakannya dengan barang. Meskipun keduanya dapat diperjualbelikan, namun terdapat perbedaan sebagai berikut:

- a. *Intangibility* (Tidak Berwujud), Jasa bersifat abstrak dan tidak berwujud, berarti jasa tidak dapat dilihat, dicicipi atau disentuh, sedangkan Barang dapat disentuh, berwujud, dirasakan, dicicipi, dan dilihat.
- b. *Inseparability* (Tidak terpisahkan), Jasa dijual, diproduksi, dan dikonsumsi pada saat yang bersamaan, dengan partisipasi konsumen, sedangkan Barang diproduksi, dijual dan kemudian dikonsumsi.
- c. *Heterogenity* (Keanekaragaman), Jasa merupakan variabel nonstpasienr dan sangat bervariasi, sedangkan Barang hasil sama tergantung apa yang diproduksi oleh perusahaan.

⁶ Ali Hasan, h. 233

⁷ Idri, *Hadis Ekonomi dalam Prespektif Hadis Nabi*, (Jakarta: Prenada Media, 2015), h. 217.

- d. *Perishability* (tidak tahan lama), Jasa tidak bisa disimpan dan dijual kembali kepada orang lain, atau dikembalikan kepada produsen jasa, sedangkan barang Dapat disimpan, dijual kembali, dan biasanya dapat dikembalikan kepada produsen.⁸

3. Penjualan Jasa Menurut Ekonomi Islam

Penjualan Jasa adalah kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh penjual jasa (perusahaan atau individu) dalam rangka meningkatkan manfaat suatu barang atau jasa yang ditawarkan agar tercapai kepuasan konsumen serta terciptanya hubungan harmonis antara keduanya. Menurut Rambat Lupiyoadi, pelayanan atau penjualan jasa yang baik adalah bagaimana seseorang mengerti keinginan konsumen dan senantiasa memberikan nilai tambah dimata mereka. Untuk mencapai kinerja yang tinggi dalam pelayanan jasa, manajemen perusahaan jasa harus menyiapkan sumber daya manusia melalui training tentang bagaimana menghadapi permintaan konsumen, mengadakan komunikasi personal yang memberikan kesempatan bekerja sama dengan kualitas yang lebih baik.⁹

⁸ Idri, *Hadis Ekonomi dalam Prespektif Hadis Nabi*, 225-226.

⁹ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, (Jakarta: Salemba Empat, 2005), h. 119.

C. Jasa Pijat

1. Pengertian Pijat

Pijat atau pijit adalah penekanan pada bagian –bagian tubuh tertentu dengan tujuan untuk menghilangkan rasa sakit yang diderita dan mengembalikan tubuh menjadi segar bugar kembali.

2. Manfaat Pijat

Dengan pijat dapat membantu penyembuhan berbagai penyakit fisik. Berbagai masalah kesehatan bisa diatasi dengan pijatan yang tepat. Badan yang lelah juga dapat segar kembali setelah dipijat. Akan tetapi pijat tidak hanya berguna untuk kesembuhan penyakit fisik, tetapi juga dapat membantu membuat rileks pikiran sehingga dapat mengurangi stres dan membuat nyaman. Bahkan pada beberapa kasus, dengan pijat dapat membantu penderita *insomnia* atau sulit tidur.

3. Macam- Macam Pijat

Berikut ini beberapa pilihan pijat dapat dicoba pijat di dunia tergantung selera dan kebutuhan :

- a. Pijat Tradisional, Pijat yang paling dikenal di Indonesia, biasa dikenal dengan istilah urut. Khususnya di daerah pedesaan, pijatan tradisional ini dianggap dapat menyembuhkan penyakit. Pijatan jenis ini biasanya ditekan dengan kuat. Dengan

menggunakan telapak tangan dan ibu jari, otot-otot yang tegang dapat lemas kembali sehingga tubuh lebih segar. Beberapa pemijat menggunakan minyak kelapa sebagai pelengkap.

- b. Pijat Refleksi, Refleksologi merupakan ilmu yang mempelajari tentang pijat di titik-titik tubuh tertentu. Ilmu ini berasal dari Cina. Pijat refleksi dapat dilakukan dengan tangan dan benda-benda lain berupa kayu, plastik, atau karet. Pemijat mempunyai pengetahuan tentang titik saraf manusia khususnya pada bagian telapak kaki dan tangan. Jika pasien menderita salah satu penyakit pada organ dalam tubuh pasien, biasanya pemijat akan mengetahui melalui pijatan di kaki. Pijat refleksi sering dijadikan pengobatan alternatif untuk berbagai penyakit yang umum seperti pada jantung, pencernaan, bahkan untuk masalah kesuburan.
- c. *Hot Stone Massage*, Sesuai namanya hot stone massage atau pijat batu panas, maka pada pemijatan ini digunakan batu vulkanik yang sebelumnya

dipanaskan terlebih dahulu. Kemudian batu yang cukup panas itu diletakkan pada tubuh selama kurang lebih 10 menit sampai hangat pada batu hilang. Pemijat tidak akan menekan tubuh dengan keras dan sering. Hanya pada bagian tangan dan kaki saja. Meletakkan batu yang panas akan menyebabkan pembuluh darah melebar sehingga akan memudahkan menghisap racun-racun yang ada dalam tubuh. Batu panas juga akan membuat pasien merasa rileks.

- d. *Shiatsu*, Shiatsu merupakan teknik memijat yang berasal dari Jepang. Pijatan ini dikhususkan dengan menekan menggunakan jari atau telapak tangan secara kuat pada titik-titik tertentu pada bagian tubuh. Manfaatnya adalah untuk memperbaiki organ tubuh yang mengalami gangguan. Biasanya para pemijat yang sudah ahli akan mengetahui titik-titik mana yang harus ditekan untuk menghilangkan penyakit yang dialami pasien. Pemijatan ini mirip dengan totok.
- e. *Swedish Massage*, *Swedish massage* atau pijat Swedia

diperkenalkan oleh Per Henrik Ling pada awal abad ke-19. Jenis pijatan ini sudah dikenal di Eropa dan dunia Barat. Teknik memijatnya tidak terlalu keras dan menggunakan telapak tangan yang memberi tekanan pada otot dan tulang. Untuk pasien yang menyukai pijatan lembut untuk relaksasi, pasien dapat mencoba pijatan ini.

- f. *Thai Massage*, Thai massage atau pijat Thai menggunakan energi tubuh dan lembut. Manfaatnya adalah untuk relaksasi bahkan mampu membangkitkan gairah terhadap pasangan. Pemijat akan melakukan gerakan yang lembut seperti sedang menari. Pemijat akan menarik badan pasien hingga terdengar bunyi otot pasien, bahkan pemijat juga akan menggunakan kaki untuk menambah kelenturan otot.
- g. *Hawaiian Massage*, pijat ini pasien akan ditekan dengan keras pada pijatan ini. Pemijat menggunakan siku yang akan ditekan dengan kuat. Cocok bagi pasien yang habis kerja dan mengalami pegal-pegal pada tubuh.

- h. *French Massage*, French massage atau pijat Perancis berasal dari negeri yang terkenal dengan wanita yang cantik yaitu Perancis. Pijatan ini berfungsi menambah kecantikan. Pada proses pemijatan, akan digunakan aromaterapi, scrub, minyak esensial yang akan membantu menghilangkan lemak pada tubuh dan menambah kebersihan kulit.

D. Etika Pijat

1. Seorang praktisi pijat pengobatan Indonesia harus memiliki motto: “Gali, Manfaatkan dan Kembangkan Ilmu Pijat Pengobatan untuk Kemanusiaan.”
2. Seorang Praktisi Pijat Indonesia Wajib membina pengertian yang baik dengan pemerintah, harus menunjukkan budi pekerti yang luhur, membina tata tertib umum, sopan santun, serta susial.
3. Seorang praktisi pijat pengobatan Indonesia selalu menjaga agar tidak menggunakan kemampuannya untuk berbuat hal-hal yang dapat berpegaruh buruk bagi masyarakat.
4. Seorang praktisi Pijat Pengobatan Indonesia dilarang mengiklankan diri secara berlebihan.
5. Seorang Praktisi Pijat Indonesia harus bersikap tulus.

6. Haruslah menjaga kerahasiaan yang dipijat.
7. Menjaga nama baik panti pijatnya dan nama baik teman pijat lainnya.

PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum

1. Sejarah

Panti Pijat Tuna Netra yang berada di Jln. Urip Sumoharjo No. 356 sebelah kampus UNISKA ini merupakan cabang dari Panti Pijat pusat yang berada di Malang. Panti pijat ini sudah membuka cabang di berbagai kota, yakni Madiun, Solo, dan Malang, salah satunya di Kota Kediri.

Panti pijat tuna netra di Kediri ini didirikan pada tahun 2012, namun masyarakat kota Kediri baru mengenal Panti Pijat Tuna Netra yang berada di Jln. Urip Sumoharjo No. 356 pada tahun 2013, artinya baru sekitar 3 tahun Panti Pijat Tuna Netra ini berdiri, jadi panti pijat ini tergolong baru di kota Kediri. Tidak hanya bertujuan untuk kegiatan usaha namun Panti Pijat Tuna Netra ini bertujuan untuk membantu orang-orang yang mempunyai keterbatasan melihat, agar mereka menghasilkan sebuah pekerjaan dan memiliki keterampilan walaupun memiliki keterbatasan fisik.

2. Lokasi Penelitian

Panti Pijat Tuna Netra ini berada di Jln. Urip Sumoharjo No. 356 sebelah kampus UNISKA. Lokasi ini sangat strategis karena berada di pinggir jalan raya.

B. Biografi Narasumber

1. Narasumber kami yang pertama adalah Bapak Hendrik beliau bukan warga asli Kota Kediri, beliau berasal dari Malang. Beliau disini sebagai penjaga usaha Panti Pijat Tuna Netra cabang Kediri. Beliau berusia 40 tahun, tinggal disini bersama seorang istri dan seorang anak, beliau sudah berkeluarga selama 7 tahun. Beliau lulusan dari SMA Muhammadiyah Malang.
2. Narasumber kami yang kedua adalah Ibu Ratmi salah satu terapis di Panti Pijat Tuna Netra ini, beliau juga berasal dari Malang sama seperti Bapak Hendrik. Disini beliau tinggal dengan seorang suami yang juga seorang terapis di Panti Pijat ini. Ibu Ratmi ini sebelum bekerja sebagai terapis pijat, beliau sudah memiliki keterampilan dan ilmu dalam memijat melalui pelatihan di Dinas Sosial Malang bersama suaminya Ibu Ratmi di Dinas Sosial. Dan sudah 8 bulan di Panti Pijat ini.
3. Narasumber yang ketiga, merupakan salah satu pelanggan di Panti Pijat Tuna Netra, yakni Ibu Sri Sulistyawati ia merupakan pelanggan tetap di panti pijat ini beliau tinggal di kaliombo

C. Hasil Penelitian

1. Pelayanan Jasa

a. Pengertian Jasa

Jasa sering disebut juga dengan layanan, yaitu aktifitas ekonomi yang melibatkan sejumlah interaksi

konsumen atau dengan barang-barang milik, tetapi tidak menghasilkan transfer kepemilikan.

Bapak Hendrik menjelaskan kepada peneliti

“Jasa merupakan pelayanan yang di berikan kepada pelanggan, supaya pelanggan tersebut akan datang kembali.”

Sedangkan menurut ibu Ratmi sebagai terapi

“jasa merupakan tenaga yang digunakan untuk memijat orang”

b. Fasilitas yang disediakan

Untuk memberikan pelayanan kepada para pelanggan Bapak Hendrik selaku pegawai di Pijat Tuna Netra tersebut memberikan fasilitas untuk para pelanggan agar merasa nyaman dengan fasilitas yang disediakan

Bapak Hendrik mengatakan:

“fasilitas yang kami sediakan untuk para pelanggan terdiri dari 4 kamar, setiap kamar terdapat kipas angin dan spre. Dan spre akan dipasang jika ada pelanggan yang akan pijat, jadi spreinya untuk setiap orang berbeda. Selain itu saat pemijatan minyak pijat yang dipakai untuk memijat terserah pelanggan sesuai keinginan pelanggan, ada yang mau menggunakan minyak angin atau ada yang mau menggunakan handbody. Di panti pijat ini memiliki 10 terapis terdiri dari 7 laki-laki dan 3 orang perempuan”.

Menurut ibu Ratmi sebagai terapis fasilitas yang disediakan di panti pijat adalah :

“Disini minyak pijat yang dipakai untuk memijat terserah pelanggan sesuai keinginan pelanggan, ada

yang mau menggunakan minyak angin atau ada yang mau menggunakan handbody, sehingga para pelanggan disini merasa nyaman”

Dengan fasilitas yang telah disediakan berikut pemaparan dari salah satu pelanggan yaitu Ibu Sri Sulistyowati

“Saya merasa nyaman segar setelah pijat disini, dan merasakan manfaatnya. Saya kesini setiap sebulan sekali bersama suami dengan fasilitas yang sederhana saya cukup merasa nyaman dengan fasilitas tersebut dan teknik pemijatannya pun membuat saya merasa ketagihan apabila badan saya merasa pegal semua”.

c. Pendidikan bagi terapis

Ada beberapa persyaratan yang harus ditempuh oleh terapis sebelum mereka bisa bekerja disini salah satunya adalah mereka harus menempuh pendidikan untuk memperoleh keterampilan.

Bapak Hendrik Menjelaskan

“Para terapis sebelum bekerja di Panti Pijat Tuna Netra ini, mereka menempuh pendidikan untuk memperoleh berbagai keterampilan di Dinas Sosial, disini para terapis tidak membayar sepeserpun, karena Dinas Sosial menanggung semua biaya semua siswanya, termasuk tempat tinggal yakni disediakan asrama, dan makan.”

Selain itu pak hendrik menjelaskan perekrutan terapis di panti ini.

“Terapis yang berkerja di Panti Pijat Tuna Netra cabang Kediri ini kebanyakan berasal dari Dinas Sosial Malang dan Solo. Para calon

terapis sudah memiliki ijazah dari Dinas Sosial, para terapis sudah bisa bekerja di Panti Pijat dan model perekrutannya seperti perekrutan saat PKL, saat mereka sekolah ada waktu magang apabila cocok dengan tempat yang di magangi tersebut, setelah lulus dan memperoleh ijazah dari Dinas Sosial para siswa tersebut dikirim untuk bekerja di tempat yang magangi dahulu.”

Ibu Ratmi menjelaskan tentang keadaan di dinas sosial tempat ia menempuh pendidikan

“Disana terdapat sebuah perkumpulan khusus untuk orang-orang yang mempunyai keterbatasan melihat atau tuna netra, yakni PERKUNI. Sistem pengajaran sama dengan pendidikan formal biasanya. Mata pelajaran yang di ajarkan adalah Bahasa Indonesia, yakni bagi tuna netra diajarkan cara menulis dan membaca huruf breile, pengajaran Agama, Matematika dll. Selain itu juga diajarkan keterampilan lain, salah satunya yakni cara memijat. Bagi yang ingin bersekolah di Dinas Sosial tidak ada persyaratan khusus, Dinas Sosial menerima semua kalangan bagi yang ingin memiliki sebuah keterampilan walaupun mempunyai sebuah keterbatasan fisik, usia pun tidak menjadi masalah”.

Dengan keterbatasan yang dimiliki oleh para terapis, untuk sampai pada tempat atau ruangan memijat yang dilakukan adalah tata kelola ruangan yang hanya kanan dan kiri. Bapak Hendrik mengatakan :

“Dengan keterbatasan yang ibu ratmi miliki begitu pula para terapis yang lainnya saat bekerja tidak memutuskan semangat mereka untuk tetap bekerja, apabila ada para pelanggan yang ingin pijat dengan

keterbatasan terapis yang memiliki untuk menuju ruangan yang dijadikan tempat untuk memijat itu mudah karena ruangan sudah diatur untuk dihafalkan para terapis dengan tata kelola ruangan hanya kanan kiri, sehingga sangat mudah untuk dihafalkan bagi mereka. Untuk mengingat nomor kamarnya para terapis memegang kelambu yang ada dipintu disetiap ruangan dengan menpasieni yang paling dekat dengan rumah mereka kamar nomor 1. Untuk waktu pemijatan selama 1 jam meskipun para terapis tidak bisa melihat untuk mengetahui berakhirnya waktu tersebut kami menyediakan alarm sebagai tpasien bahwa sudah berakhirnya waktu pemijatan.”

d. Teknik pijat.

Teknik pijat merupakan cara terapis untuk memijat para konsumen agar merasa nyaman saat dipijat. Tiap terapis berbeda cara memijatnya ibu Ratmi mengatakan:

“Untuk teknik pijat yang digunakan, tergantung dari terapisnya. Karena setiap terapis memiliki teknik pijat yang berbeda-beda sesuai dengan kotanya. Walaupun teknik pijat nya berbeda-beda namun tujuannya sama yakni, untuk kesembuhan kesegaran dan kebugaran. Misal terapis yang berasal dari kota Malang, teknik pijatnya mulai dari telapak kaki terlebih dahulu lalu keatas. Ada yang menggunakan teknik pijat plintir atau plurut, seperti terapis yang berasal dari Solo dan Jogja. Karena setiap pelanggan mempunyai kesenangan pijat yang berbeda-beda.”

e. Kode etik

Di Panti Pijat Tuna Netra ini melayani semua pelanggan kecuali bayi dan ibu hamil karena dikhawatirkan

akan salah pemijatan. Disini hanya melayani pijat refleksi yang hanya untuk menghilangkan rasa capek dan penat badan saja tidak untuk pemijatan khusus wanita. Kemudian di sini yang paling menarik adalah jika pelanggannya laiki-laki maka akan ditangani oleh terapis laki-laki, dan juga sebaliknya, hal ini juga merupakan kode etik yang memang harus diterapkan, meskipun para terapis tidak bisa melihat.

f. Karakteristik Jasa

Karakteristik jasa, jasa dan barang merupakan hal yang digunakan sebagai obyek dalam transaksi namun yang membedakan antara barang dan jasa yaitu:

- 1) Tidak berwujud, Jasa bersifat abstrak dan tidak berwujud, berarti jasa tidak dapat dilihat, dicicipi atau disentuh,. “jasa pijat dapat dirasakan manfaatnya apabila sedang dipijat dan merasakan efeknya setelah dipijat”
- 2) Tidak terpisahkan, Jasa dijual, diproduksi, dan dikonsumsi pada saat yang bersamaan, dengan partisipasi konsumen. “Pijat akan dirasakan oleh pelanggan ketika saat dipijat

dan keadaan tubuh kembali segar ketika pemijatan sudah selesai”

- 3) Keanekaragaman, Jasa merupakan variabel nonstpasienr dan sangat bervariasi, “jasa yang ada disini untuk keanekaragamannya banyak, karena teknik pemijatan yang ada disini beranekaragam yang setiap terapis memiliki teknik pemijatan yang berbeda beda.”
- 4) Tidak tahan lama, Jasa tidak bisa disimpan dan dijual kembali kepada orang lain, atau dikembalikan kepada produsen jasa, “jadi untuk jasa pijat tidak bisa tahan lama hanya dapat dirasakan manfaatnya setelah pijat itu selesai dan bertahan untuk beberapa hari saja, apabila orang tersebut melakukan banyak kegiatan lagi maka manfaatnya akan hilang”.

2. Sistem Pengupahan

Upah atau *Ujroh* menurut kamus besar Bahasa Indonesia adalah uang dan sebagainya yang dibayarkan sebagai pembalasan jasa atau sebagai

pembayaran tenaga yang sudah dilakukan untuk mengerjakan sesuatu.

Upah menurut Pak Hendrik, beliau mengatakan:

“Kalau menurut saya upah merupakan imbalan jasa atas tenaga yang dikeluarkan”.

Dalam hal pembayaran upah di dalam Islam harus segera dibayarkan. hal ini harus dilakukan untuk menghargai kerja keras seseorang. dan demi kemaslahatan sesama umat Islam. Untuk sistem pembayaran atau pengupahan kepada para terapis di panti pijat ini ditentukan berapa banyak terapis memijat pelanggan selama satu bulan.

Pak Hendrik menjelaskan:

“Para terapis berkemampuan memijat maksimal dapat memijat 7 orang dalam sehari dan untuk sistem gajinya. Gaji yang diterima para terapis disini tidak menentu nominalnya, karena tergantung pada banyaknya pelanggan yang dipijat selama satu bulan tersebut. Dan itu merupakan gaji bersih terapis. Karena kebutuhan konsumsi dan tempat tinggal sudah disediakan di Panti Pijat ini.”

Seperti yang telah dijelaskan di atas bahwa sistem pembayaran gaji sesuai dengan jumlah pelanggan yang ditangani oleh para terapis. Pak Hendrik menyediakan absen untuk mendata berapa terapis yang memperoleh berapa pelanggan setiap harinya.

Beliau menambahkan

“Jadi apabila ada pelanggan yang datang, kami menyediakan absen

untuk para terapis dan mendata pelanggan yang ditangani oleh para terapis, akhir bulan akan saya jumlahkan dan saya data. Dan itu yang akan menjadi gaji para terapis yang digaji langsung dari pusat, sehingga saya sendiri tidak tahu berapa jumlah gaji yang diterima para terapis. Jika terapis mendapat uang tips dari para pelanggan, uang tersebut menjadi hak terapis, dan tidak termasuk gaji”

Sedangkan menurut Ibu Ratmi sebagai terapis mengatakan cukup atas gaji yang sudah diterimanya,

“Gaji yang sama terima untuk setiap bulannya tidak menentu yaitu kisaran kurang lebih Rp. 500.000 00 dengan gaji tersebut saya sudah merasa cukup dan tidak kekurangan, karena makan dan tempat tinggal sudah disediakan oleh sini, belum lagi jika ada ada pelanggan yang memberi saya uang tips yang besarnya kira-kira Rp. 20.000 jadi itu uang tambahan bagi saya.”

Dengan adanya fasilitas yang telah disediakan dan juga gaji yang cukup untuk memenuhi kebutuhan hidupnya Ibu Ratmi merasa nyaman tinggal dan bekerja di Panti pijat

“saya bekerja disini baru 8 bulan, dan saya disini bersama suami saya yang juga bekerja sebagai terapis. saya merasa nyaman, senang, bekerja sekaligus tinggal di Panti Pijat Tuna Netra ini. dari keluarga sendiri tidak ada larangan bagi saya untuk bekerja disini bahkan mendapat dukungan, saya bekerja disini tetapi apabila ada kepentingan keluarga dirumah, maka saya dan suami akan pulang sampai acara itu selesai.”

Kemudian untuk tarif yang dipatok oleh panti pijat ini, relatif

terjangkau bagi semua kalangan. Dan panti pijat buka setiap hari.

Pak Hendrik mengatakan:

“Panti pijat disini buka setiap hari Panti Pijat ini buka mulai pukul 06.00 – 22.00, dan paling ramai waktu weekend atau hari libur, dan untuk tarif pijat disini cukup membayar Rp. 30.000. kami juga melayani pijat panggilan di rumah, cukup telepon dan pihak Panti Pijat akan mengantar salah satu terapisnya kerumah pelanggan, tarifnya berbeda yakni, Rp. 35.000. Namun panggilan kerumah di Panti Pijat ini hanya melayani area kota Kediri saja.”

Ibu Ratmi memaparkan

“Saya pernah menerima panggilan dirumah di area Kota Kediri saja paling jauh Mojoroto”

Sedangkan menurut pelanggan yang kami wawancarai mengatakan bahwa:

“harga yang dibayarkan untuk pijat termasuk sangat murah karena dengan uang Rp. 30.000 pegal pegal dibadan saya jadi hilang”.

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari makalah diatas bisa kita simpulkan bahwa upah dalam bahasa Arab disebut *al-ujrah*, dari segi bahasa al-ajru yang berarti *‘iwad* (ganti), dengan kata lain imbalan yang diberikan sebagai ganti suatu perbuatan. Dasar yang membolehkan upah adalah firman Allah dan Sunnah Rasul-Nya yaitu firman Allah AL-Qur’an Surah Az-zukhruf: 32 dan juga Surah At-Thalaq ayat 6 dari Sunnah itu H.R Ibnu Majah.

Rukun dan syaratnya ujah antara lain: Aqid, sigat, manfaat, sewa/imbalan/upah. Dimana upahnya memiliki 2 syarat pertama, sudah diketahui jumlahnya. Kedua, uang harus diserahkan bersamaan dengan penerimaan barang yang sewa. Jika lengkap manfaat yang disewa, maka uang sewanya harus lengkap.

Upah dapat digolongkan menjadi 2 yaitu upah yang telah disebutkan dan upah yang sepadan. Dalam hukum islam mengatur sejumlah persyaratan yang berkaitan dengan ujah adalah upah harus dilakukan dengan cara musyawarah dan konsultasi terbuka, upah harus berupa *mutahqawwim*, upah harus berbeda dengan jenis obyeknya, upah perjanjian persewaan hendaknya tidak berupa manfaat dari jenis sesuatu yang dijadikan perjanjian, berupa harta tetap yang dapat diketahui.

Secara istilah philip kotler mendefinisikan jasa dengan setiap tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak kepada pihak lain yang tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan. Ada beberapa karakter jasa yang membedakannya dengan barang meskipun keduanya dapat diperjual belikan, namun terdapat perbedaan sebagai berikut :tidak berwujud, tidak terpisahkan, keanekaragaman, tidak tahan lama.

Pijat adalah penekanan pada bagian bagian tubuh tertentu dengan tujuan menghilangkan rasa sakit yang diderita dan

mengembalikan tubuh menjadi segar bugar kembali. Dengan pijat dapat membantu pmenyembuhkan berbagai penyakit fisik berbagai masalah kesehatan bisa diatasi dengan pijatan yang tepat. Badan yang lelah juga dapat segar kembali setelah dipijat.

B. Saran

Walaupun semua pelayanan sudah baik namun dalam segi fasilitas panti pijat ini kurang memadai karena dalam kamar pijatnya itu sangatlah sederhana hanya ada kipas angin, tempat tidur yang kurang perawatan. Serta lebih baik lagi apabila sekat antara satu ruangan dengan ruangan lainnya itu terbuat dari tembok bukan dari triplek biasa dan juga sebaiknya pintu terbuat yang terbuat dari triplek atau kayu jangan hanya terbuat dari tirai atau kelambu karena takutnya nanti saat tertiup angin akan terlihat dari luar. Dan juga lebih baik lagi kalau kamar laki laki itu berada tidak dengan satu darat

Idri, *Hadis Ekonomi dalam Prespektif Hadis Nabi*, (Jakarta: Prenada Media,2015).

Karim, Helmi, *Fiqh Mu'amalah* (Jakarta : Rajawali Pers, 1997).

Lupiyoadi, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, (Jakarta: Salemba Empat, 2005).

Suhendi, Hendi, *Fiqh Muamalah* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002).

DAFTAR PUSTAKA

Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya* (Surabaya: Mahkota, 1990).

Hasan, Ali, *Berbagai macam transaksi Dalam Islam: Fiqh Muamalat* (Semarang: Asy- Syifa', 1990).

Huda, Nurul, *Ekonomi Makro Islam: Pendekatan Teoritis* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008).