

**ANALISIS PELAYANAN ATAS KETERLAMBATAN IURAN
PADA ANGGOTA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN
SOSIAL(BPJS) KESEHATAN DALAM PERSPEKTIF
EKONOMI ISLAM**

(Studi Pada BPJS Kesehatan KC Utama Bandar Lampung)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-
syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana S1
Dalam Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh :

**FADLYANSYAH
NPM.1951010341**

Program Studi : Ekonomi Syariah



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1445 H / 2023 M**

**ANALISIS PELAYANAN ATAS KETERLAMBATAN IURAN
PADA ANGGOTA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN
SOSIAL(BPJS) KESEHATAN DALAM PERSPEKTIF
EKONOMI ISLAM**

(Studi Pada BPJS Kesehatan KC Utama Bandar Lampung)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-
syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana S1
Dalam Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh :

**FADLYANSYAH
NPM.1951010341**

Program Studi : Ekonomi Syariah

Pembimbing I : Dr. Hj. Heni Noviarita, S.E..M.Si

Pembimbing II : Dr. Muhammad Iqbal Fasa., M.E.I

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1445 H / 2023 M**

ABSTRAK

BPJS Kesehatan adalah harapan utama bagi para pribadi atau individu demi mendapatkan pelayanan kesehatan secara nyata sampai tuntas, namun karena baru menjadi peserta BPJS sehingga belum bisa dilayani, atau karena beda tingkatan atau kelas keanggotannya sehingga terjadi penolakan dalam pelayanan ada juga peserta BPJS kurang mendapat perhatian ekstra oleh para perawat dibanding dengan pasien eksekutif yang umum. Masyarakat juga banyak yang belum memahami perihal konsekuensi yang diberikan apabila masyarakat tidak membayar iuran BPJS secara rutin. Pelayanan dalam BPJS Kesehatan Jika telat bayar otomatis kartunya langsung non aktif jadi jika berobat tidak bisa, dan akan dikenakan denda dalam proses jika ingin mengaktifkan kembali kartunya. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tentang pelayanan keterlambatan iuran BPJS Kesehatan. Jenis penelitian ini termasuk jenis penelitian lapangan (field reasarch), sedangkan sifat dari penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan dokumentasi. Wawancara dilakukan kepada BPJS Kesehatan dan Peserta BPJS. Semua data tersebut dianalisis secara deduktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan kesehatan perorangan dan bahan medis habis pakai sesuai dengan kebutuhan medis yang diperlukan. Manfaat atau kelebihan yang ada di BPJS kesehatan terdiri atas manfaat medis dan manfaat non medis. Peserta BPJS yang telah mendaftar dan membayar iuran berhak mendapatkan manfaat pelayanan jaminan kesehatan. Rumah sakit, Puskesmas, dan faskes lainnya yang menjadi mitra BPJS Kesehatan berupaya untuk memberikan pelayanan yang bermutu bagi masyarakat di daerah tersebut. Dimana dalam sistem pelayanan tidak harus memilih atau membedakan-pasien, seperti pengurusan kartu berobat dan registrasi rawat inap serta pengurusan berkas yang berhubungan dengan program pemerintah di bidang kesehatan seperti BPJS, Jamkesmas, Akses, dan sebagainya.

Kata kunci : Pelayanan, Denda , BPJS Kesehatan, Ekonomi Islam.

ABSTRACT

BPJS Health is the main hope for individuals or individuals to get real health services until they are complete, but because they are just becoming BPJS participants so they cannot be served, or because of different levels or classes of membership so that there is rejection in service, there are also BPJS participants who do not receive extra attention. by nurses compared to the general executive patient. There are also many people who do not understand the consequences if the community does not pay BPJS contributions regularly. Services in BPJS Health If you are late in paying, the card is automatically inactive, so if you cannot get treatment, you will be fined in the process if you want to reactivate the card. This study aims to describe the late service for BPJS Health contributions. This type of research is a type of field research, while the nature of this research is descriptive qualitative with data collection techniques using interviews and documentation. Interviews were conducted with BPJS Kesehatan and BPJS Participants. All the data were analyzed deductively. The results showed that individual health services and medical consumables were in accordance with the required medical needs. Benefits or advantages in BPJS health consist of medical benefits and non-medical benefits. BPJS participants who have registered and paid contributions are entitled to benefit from health insurance services. Hospitals, health centers, and other health facilities that are partners of BPJS Kesehatan strive to provide quality services for the people in the area. Where in the service system you don't have to choose or discriminate between patients, such as managing medical cards and inpatient registration as well as managing files related to government programs in the health sector such as BPJS, Jamkesmas, Access, and so on.

Keywords: Services, Fines, Health BPJS, Islamic Economics.

SURAT PERNYATAAN

Assallamuallaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Saya yang bertandatangan dibawah ini :


Nama : Fadlyansyah
NPM : 1951010341
Prodi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Meyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Analisis Pelayanan Atas Keterlambatan Iuran Pada Nasabah Penyelenggara Program Jaminan Sosial(Bpjs) Kesehatan Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Bandar Lampung)” adalah benar benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan publikasi dari karya orang lain kecuali bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam fotenoote dan daftar pustaka. Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini say abuat agar dapat dimaklumi.

Wassallamuallaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Bandar Lampung, Juli 2023



Fadlyansyah
NPM. 1951010341



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : JL Letkol Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung 3151 (0721) 7040 30

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Analisis Pelayan Atas Keterlambatan Iuran Pada Anggota Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Bandar Lampung)

Nama : Fadlyansyah
NPM : 1951010341
Jurusan : Ekonomi Syari'ah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

MENYETUJUI

Untuk dimunaqsyahkan dan dipertahankan dalam sidang munaqsyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.

Pembimbing I

Dr. Hj. Heni Noviarita, S.E., M.Si
NIP. 199009182019031010

Pembimbing II

Dr. Muhammad Iqbal Fasa, M.E.I
NIP. 196511201992032002

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ekonomi Syari'ah

Dr. Erike Andraeni, M.E.Sy.
NIP. 198208082011012009



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : JL. Letkol Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung 3151 (0721) 7040 30

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “Analisis Pelayanan Atas Keterlambatan luran Pada Anggota Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Bandar Lampung)”, Disusun oleh Fadlyansyah, NPM : 1951010341, Program Studi Ekonomi Syariah. Telah diujikan dalam sidang munaqosyah di Fakultas Ekonomi Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung pada Hari/Tanggal: Senin/17 Juli 2023

TIM PENGUJI

Ketua : Dr. Ridwansyah, S.E.,M.E.Sy (.....)

Sekretaris : Adhe Risky Mayasari, M.Pd (.....)

Penguji I : Ahmad Hazas Syarif, S.E.I., M.E.I (.....)

Penguji II : Dr. Muhammad Iqbal Fasa.,M.E.I (.....)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Prof. Tulus Suryanto, SE., M.M, Akt.CA
NIP. 19700926200811008

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ
مِنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

Artinya : “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang Berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim...

Alhamdulillah Puji syukur kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat, karunia, dan hidayahnya yang telah memberikan kesehatan, kekuatan, dan kesabaran untuk penulis dalam mengerjakan skripsi ini untuk bisa mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (S.E). Sebagai bukti hormat dan kasih sayang yang sangat mendalam, skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua kandung saya yang sangat dicintai yaitu ayahanda Margani dan ibunda Emi agustina yang selalu mendoakan yang terbaik untuk saya, dan juga mendukung serta memotivasi saya tanpa henti untuk bisa menyelesaikan tugas akhir ini tepat waktu
2. Saya persembahkan skripsi kepada adik saya, terimakasih atas semangat dan dukungan dan doanya semoga kita semua menjadi anak yang membanggakan kedua orang tua.
3. Skripsi atau tugas akhir ini saya persembahkan untuk dosen pembimbing Dr.Hj. Heni Noviarita, SE..M.Si dan Dr. Muhammad iqbal fasa., M.E.I yang sudah membimbing serta memberi masukan dan saran selama ini, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Teman – teman baik itu teman sekelas dan seangkatan pada fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung , maupun teman-teman dari fakultas yang lainnya yang telah memberi masukan, semangat dan arahan hingga akhirnya dapat terselsaikan Skripsi ini.
5. Skripsi ini saya persembahkan kepada Almamater saya program studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

RIWAYAT HIDUP

Penulis dengan nama lengkap Fadlyansyah, yang lahir di Gedung Makripat 09 juni 2000. Merupakan anak dari Margani dan Emi agustina. Anak pertama dari lima bersaudara. Penulis memulai jenjang pendidikan mulai dari sekolah dasar di SD 1 gedung makripat dari tahun 2006 – 2012 dilanjutkan dengan sekolah menengah pertama di SMP 1 hulu sungkai dari tahun 2012 – 2015, dan melanjutkan pendidikan kembali pada pendidikan menengah atas atas di MAN 2 Lampung utara dari tahun 2015 – 2018. Dan penulis melanjutkan pendidikan yang lebih tinggi untuk bisa mengambil gelar sarjana Ekonomi di Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung pada program studi Ekonomi Syariah yang dimulai pada semester 1 tahun akademik 2019/2020.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis sampaikan kepada kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya berupa ilmu pengetahuan, kesehatan, dan kesabaran kepada penulis sehingga skripsi dengan judul “Analisis Penerapan Denda Keterlambatan Pada Nasabah Penyelenggara Program Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kota Bandar Lampung Dalam Perspektif Ekonomi Islam” dapat diselesaikan.

Shalawat beserta salam senantiasa terlimpah curahkan kepada baginda Rosulullah Muhammad SAW. yang dinanti-nantikan syafaatnya diyaumul akhir.

Skripsi ini ditulis sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi pada program Strata Satu (S1) jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam Ilmu ekonomi dan Bisnis Islam. Atas bantuan semua pihak dalam proses menyelesaikan skripsi ini, penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Tulus Suryanto, MM., Akt., C.A. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung beserta Wakil Dekan 1,2 dan 3
2. Dr. Erike Anggraeni.,M.E.Sy. selaku ketua prodi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.
3. Dr.Hj. Heni Noviarita, SE..M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, tenaga, serta pengetahuannya dalam membimbing saya untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Dr. Muhammad Iqbal Fasa., M.E.I selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga, serta pengetahuannya dalam membimbing saya untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan motivasi, ilmu dan pelajaran kepada penulis selama proses perkuliahan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini..

6. Seluruh staff Administrasi dan juga seluruh karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan bantuannya selama penulis menempuh pendidikan
7. BPJS kesehatan kota Bandar Lampung yang telah membantu dan mengizinkan saya dalam penelitian yang saya lakukan agar bisa menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman – teman dekat saya arda jiter, dafa agung p dan dicky ariesta serta teman-teman kelas D Ekonomi Syariah yang telah mendukung saya dan menemani saya selama melakukan pendidikan di UIN Raden Intan Lampung.

Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunia Nya serta membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat bagi peneliti dan juga bagi pembaca pada umumnya.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
ABSTRAK	iii
SURAT PERNYATAAN	vi
PERSETUJUAN PEMBIMBING	vii
PENGESAHAN	viii
MOTTO	ix
PERSEMBAHAN	x
RIWAYAT HIDUP	xii
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI.....	xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul	1
B. Latar Belakang Masalah	2
C. Fokus dan Sub Fokus Penelitian	10
D. Rumusan masalah	11
E. Tujuan penelitian	11
F. Manfaat Penelitian	11
G. Penelitian Terdahulu yang Relevan	12
H. Metode Penelitian	16

BAB II LANDASAN TEORI

A. Teori Multiplier Effect	25
B. Pengertian Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dan Teori Asuransi	26
C. Teori Pelayanan	28
D. Kualitas Pelayanan	29
E. Operasional BPJS Kesehatan	30
F. Denda Keterlambatan.....	31
G. Pendapatan	34

BAB III DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

A. Profil Instansi/Perusahaan BPJS Kesehatan	37
B. Struktur Organisasi Instansi/Perusahaan.....	53
C. Fakta dan Data Penelitian	53

BAB IV HASIL ANALISA DATA

- A. Penerapan Sistem Denda Pada Nasabah BPJS Kesehatan KC Bandar Lampung 63
- B. Pandangan Ekonomi Islam Terhadap Sistem Pelayanan Denda Yang Digunakan di BPJS Kesehatan KC Bandar Lampung . 74

BAB V PENUTUP 0

- A. Kesimpulan 87
- B. Saran 87

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Penelitian ini mengangkat judul yaitu “Analisis Penerapan Denda Keterlambatan Pada Nasabah BPJS Kesehatan Kota Bandar Lampung Dalam Perspektif Ekonomi Islam” guna menghindari kesalahpahaman dengan ini peneliti membatasi dan menegaskan terkait kata kunci yang ada pada judul sebagai berikut :

1. Analisis

Analisis adalah penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri, serta hubungan antar bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan¹

2. Pelayanan

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Sedangkan menurut Moenir (2010 : 26) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

3. Denda (*Ta'widh*)

Denda dalam kamus Bahasa Indonesia diartikan dengan hukuman berupa membayar sejumlah uang apabila lalai dalam membayar kewajibannya.²

¹ Ahmad D. Marimba, Pengantar Filsafat Pendidikan Islam, (Bandung: PT. Al Maarif, 2019), h. 25.

² Ahmad Warson Munawwir, Kamus Al-Munawwir Arab-Indonesia, (Surabaya: Pustaka Progressif, 2020), h. 235

4. BPJS

Penyelenggara program jaminan sosial merupakan salah satu tanggung jawab dan kewajiban negara untuk memberikan perlindungan sosial ekonomi kepada masyarakat Indonesia, mengembangkan program jaminan sosial berdasarkan funded social security, yaitu jaminan sosial yang didanai oleh peserta dan masih terbatas pada masyarakat pekerja sector non formal.³

B. Latar Belakang Masalah

Sistem jaminan kesehatan di Indonesia mulai berlaku dan dikenal dengan Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 40 tahun 2004 dengan salah satu program utamanya yaitu Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Pelaksanaan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan yang ditetapkan dalam UU No. 24 tahun 2011 dan mulai beroperasi sejak tanggal 1 Januari 2014. Terbentuknya Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau BPJS dalam bidang kesehatan bagi masyarakat adalah wujud serius yang kini menjadi harapan utama bagi para pribadi atau individu demi mendapatkan pelayanan kesehatan secara nyata sampai tuntas. Dalam pelaksanaannya diharapkan bahwa cita-cita tercapainya masyarakat Indonesia yang sehat dan berkembang baik jasmani maupun rohani bisa terpenuhi secara maksimal. Adanya BPJS ini di harapkan dapat memberikan keyakinan atau jaminan terhadap pertumbuhan dan perkembangan kesehatan masyarakat. Dengan menyimak motto hidup “Dalam jiwa yang sehat terdapat jiwa yang kuat” hendaknya dijadikan sebagai motivasi hidup bahwa segala sesuatu yang berjalan dan dilaksanakan secara sehat maka akan didapatkan hasil yang sehat, benar dan kuat dalam segala bidangnya. Melalui generasi yang sehat dan kuat sudah tentu

³ Dalam Asri Wijayanti. 2019. Hukum Ketenagakerjaan Pasca Reformasi. Jakarta. Penerbit Sinar Grafika. Hal. 122

bahwa cita-cita luhur bangsa Indonesia akan mudah terwujud sehingga pelaksanaan sendi-sendi kehidupan yang lainnya akan berdampak positif. Namun demikian dalam proses perjalanannya secara riil BPJS ini mengalami pasang surutnya baik yang bersifat positif maupun negatifnya. Banyaknya pengaduan atau komplain terhadap pelayanan BPJS ini sering menjadi polemik (perdebatan) di hampir semua kalangan tentang realita pelaksanaan program BPJS. Perlunya pengkajian secara lebih mendalam lagi tentang BPJS di pandang sangat penting agar supaya dapat meminimalisir perbedaan yang sangat mencolok. BPJS sebagai badan penyelenggara kesehatan masyarakat jangan di anggap sebagai simbol jaminan belaka tanpa manfaat yang berarti bagi para pesertanya. Karena itu akan berakibat negatif oleh masyarakat sebagai suatu lembaga pengumpul jaminan uang semacam asuransi tetapi saat di gunakan muncul banyak model penolakan pelayanan.⁴

Diantaranya, karena baru menjadi peserta BPJS sehingga belum bisa dilayani, atau karena beda tingkatan atau kelas keanggotannya sehingga terjadi penolakan dalam pelayanan ada juga peserta BPJS kurang mendapat perhatian ekstra oleh para perawat dibanding dengan pasien eksekutif yang umum. Masyarakat juga banyak yang belum memahami perihal konsekuensi yang diberikan apabila masyarakat tidak membayar iuran BPJS secara rutin. Terbitnya Peraturan Presiden Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan menyatakan bahwa adanya kenaikan iuran jaminan kesehatan. Kriteria iuran apabila peserta memilih manfaat pelayanan kelas rawat inap I maka besar iuran jaminan kesehatan yang harus dibayar setiap bulannya adalah Rp 150.000,- per orang, untuk kelas rawat inap II besar iuran adalah Rp 100.000,- per orang dan kelas rawat inap III besar

⁴Bpjs,2020 diakses pada 16 April 2023

iuran tetap sebesar Rp 35.000,- per orang dengan denda keterlambatan naik menjadi 2,5% per bulan dan penjaminan dihentikan sementara jika keterlambatan lebih dari 1 bulan. Ketentuan pemberhentian sementara penjaminan peserta dan pengenaan denda mulai berlaku pada tanggal 1 Juli 2016.⁵

Pengelolaan BPJS adalah dengan menanggung jaminan kesehatan ataupun ketenagaakerjaan bagi setiap masyarakat yang tercatat dalam daftar BPJS, dimana bagi setiap masyarakat diwajibkan untuk membayar berupa sejumlah iuran dengan nominal tertentu. Metode pengelolaan BPJS ini sekilas dilihat seperti asuransi pada umumnya, yang membedakannya adalah BPJS merupakan salah satu program pemerintah yang bertujuan untuk menjamin hak masyarakatnya. Dalam Islam, negara dituntut untuk menjaga kesejahteraan masyarakatnya lewat cara-cara yang dibolehkan syariat. Salah satu bentuk jaminan yang dibolehkan dalam Islam adalah dengan akad tabarru' atau tolong menolong yang banyak digunakan dalam praktek-praktek takafful atau asuransi syariah.⁶

Kepuasan pasien merupakan hal terpenting yang harus dicapai oleh setiap fasilitas kesehatan. Sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan pada era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) rumah sakit, puskesmas dan dokter gigi praktek dituntut untuk dapat memberikan pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi harapan pasien. Program BPJS kesehatan merupakan salah satu upaya pemerataan derajat kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia sehingga perlu adanya kerjasama yang baik antara pemberi dan penyedia layanan agar tercapai kepuasan pasien secara maksimal.⁷

Rumah sakit, Puskesmas, dan faskes lainnya yang menjadi mitra BPJS Kesehatan berupaya untuk memberikan

⁵Bpjs,2020 diakses pada 16 April 2023

⁶Kemenkeu.Go.Id. diakses pada 16 April 2023

⁷ Isnur Hatta Ridha Aulia, Rosihan Adhani, Irham Taufiqurrahman, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Di Layanan Primer Banjarmasin', *Dentino Jurnal Kedokteran Gigi*, Ii.1 (2017), 95–100.

pelayanan yang bermutu bagi masyarakat di daerah tersebut. Dimana dalam sistem pelayanan tidak harus memilih atau membedakan pasien, seperti pengurusan kartu berobat dan registrasi rawat inap serta pengurusan berkas yang berhubungan dengan program pemerintah di bidang kesehatan seperti BPJS, Jamkesmas, Akses, dan sebagainya. Maka dari itu petugas dari Rumah sakit, Puskesmas, dan faskes lainnya yang menjadi mitra BPJS Kesehatan dituntut agar memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal memberikan pelayanan yang tepat, ramah, dan sesuai dengan keinginan masyarakat. Kemudian pelayanan juga harus memenuhi kriteria sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah di terapkan oleh pemerintah. Selain itu, kinerja petugas kesehatan sangat penting dalam memberikan pelayanan setiap saat, secara tepat dan berlaku sopan tanpa harus membedakan masyarakat yang membutuhkan perawatan terutama pada pasien pengguna BPJS.⁸

Pelayanan di bidang kesehatan adalah salah satu bentuk pelayanan yang paling dibutuhkan oleh masyarakat. Menurut Undang – Undang No. 23 tahun 1992 menyatakan bahwa kesehatan adalah keadaan sejahtera dari badan, jiwa dan sosial yang mungkin hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Sehingga pelayanan di bidang kesehatan perlu diperhatikan oleh pemerintah sebagai penyedia jasa (*service provider*). Dari indikasi diatas, peneliti mendapati masalah yang ditemui di lapangan mengenai pelayanan di rumah sakit dengan pelayanan BPJS Kesehatan di bandar lampung seperti banyaknya keluhan yang jumlah pengaduan meningkat setiap tahunnya. Pengaduan peserta kepada BPJS Kesehatan meliputi alur administrasi, persyaratan administrasi maupun permasalahan mengenai kepesertaan BPJS lainnya. Permasalahan yang kompleks yang mungkin terjadi kepada peserta harus diimbangi dengan

⁸ Nurfadilla. Nb, 'Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Pada Masyarakat Di Puskesmas Lasusua Kabupaten Kolaka Utara', 3.2 (2021), 6.

pelayanan yang baik dari petugas BPJS Kesehatan. Namun berdasarkan hasil observasi ditemukan bahwa kualitas pelayanan di BPJS Kesehatan di rumah sakit Bandar Lampung belum maksimal. Hal ini terlihat dari kurang disosialisasikannya persyaratan maupun alur administrasi kepada peserta sehingga banyak peserta yang mengeluh harus datang untuk memastikan kembali ke kantor BPJS Kesehatan. Selain itu, permasalahan yang kompleks yang dialami peserta dan keterbatasan petugas membuat petugas harus menyeleksi, menjelaskan dan memberikan solusi kepada peserta satu persatu.⁹

Berbicara tentang jaminan Negara terhadap rakyatnya maka tidak terlepas dari masalah kesehatan, Hal ini disebabkan masalah kesehatan merupakan hal yang paling sering dialami oleh setiap lapisan masyarakat. Untuk itu lewat BPJS kesehatan Negara mencoba menanggulangi masalah kesehatan. Namun pada penerapannya terdapat fenomena-fenomena yang dirasa malah tidak sesuai harapan masyarakat, contohnya adalah Pada saat penerimaan klaim masyarakat harus mengalami begitu banyak proses yang sulit, ditambah lagi pemberian klaim yang dikeluhkan masyarakat sebab dianggap tidak memuaskan. Ini berbeda dengan yang diinginkan Dalam Islam, Islam sendiri memandang segala hak masyarakat harus ditunaikan sebagaimana mestinya. Akad-akad yang dilakukan harus memiliki kejelasan, dan tidak mengandung unsur kedzaliman.

10

Pada kenyataannya dalam pengelolaan BPJS tidak dipisahkan antara dana tabarru' atau tolong menolong dan dana premi wajib iuran peserta. Ini berbeda dengan konsep yang diterapkan asuransi syariah, dimana harus ada pembedaan dana

⁹ Susantiningrum³ Cindy Radianti Putri¹, Wiedy Murtini², 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Jasa Terhadap Kepuasan Peserta Bpjs Kesehatan Kabupaten Karanganyar', *Jurnal Informasi Dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 6.1 (2022), 1–52 <<https://doi.org/10.21608/Pshj.2022.250026>>.

¹⁰ Agustianto, BPJS dan Jaminan Sosial Syari'ah. Dakwatuna.com, diakses 06/12/2022 pukul 18:01

tabarru' dan dana bukan tabarru.¹¹ Ini merupakan permasalahan muamalah dalam hal asuransi sosial yang perlu untuk dikaji lebih dalam. Dimana dalam pengelolaan asuransi harus mematuhi prinsip-prinsip Islam seperti pelarangan riba, maysir, dan gharar.¹² Ditambah lagi adanya ketidakjelasan dari akhir akad yang dilakukan, masyarakat selaku nasabah tidak mengetahui sampai kapan dia akan membayar iuran serta kapan dia akan menerima klaim dan seperti apa jaminan yang dia dapatkan nanti.¹³

Namun terdapat beberapa ketimpangan yang ada pada BPJS, diantara ketimpangan-ketimpangan tersebut adalah :

- a. Penaan Denda Keterlambatan, Adanya pemberlakuan denda keterlambatan pembayaran iuran sebesar 2% dari jumlah tunggakan adalah salah satu bentuk praktek riba yang diharamkan dalam Islam. Denda seperti ini sama halnya dengan jenis riba yang pernah dilakukan oleh orang-orang jahiliyah dahulu. Hal ini dijelaskan dalam firman Allah Swt. Dalam QS. Ali Imron,3:130

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُّضَاعَفَةً وَاتَّقُوا اللَّهَ
لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ﴿١٣٠﴾

Terjemahnya:

Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda¹⁴ dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan.¹⁵

¹¹ Agustianto, BPJS dan Jaminan Sosial Syari'ah. Dakwatuna.com, diakses 06/12/2022 pukul 18:01.

¹² Muhammad Syakir Sula, Asuransi Syari'ah (life and general) Konsep dan Sistem Operasional. (Jakarta: Gema Insani Press, 2020). Hlm. xxi.

¹³ Ibid 3

¹⁴ yang dimaksud riba di sini ialah riba nasi'ah. menurut sebagian besar ulama bahwa riba nasi'ah itu selamanya Haram, walaupun tidak berlipat ganda. riba yang dimaksud dalam ayat Ini riba nasiyah yang berlipat ganda yang umum terjadi dalam masyarakat Arab zaman Jahiliyah

¹⁵ Qur'an Kemenag QS. Ali Imron, 3:130

Al-Mujahid berkata dalam bukunya al Jami' li Ahkamil Qur'an mengenai ayat di atas, yang dikutip oleh arifin bin badri :

*“Dahulu orang-orang jahiliyah bila ada orang yang berhutang kepada seseorang dan telah jatuh tempo dan belum mampu melunasinya, ia berkata ‘engkau akan aku berikan demikian dan demikian, dengan syarat engkau menunda tagihanmu. Maka pemberi piutangpun menunda tagihannya’.*¹⁶

Riba jenis inilah yang dimaksudkan oleh Rasulullah Saw. dari khutbah beliau di padang arafah, ketika beliau menunaikan haji wada’:

*Artinya: Dan riba jahiliyyah dihapuskan, dan riba pertama yang aku hapuskan ialah riba kami (kabilah kami), yaitu riba Abbas bin Abdul Muthalib, sesungguhnya ribanya dihapuskan semua*¹⁷.

Penerapan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS serentak dilakukan diseluruh wilayah Indonesia, baik itu untuk BPJS kesehatan maupun BPJS ketenagakerjaan. Salah satu wilayah di Indonesia adalah kota Bandar Lampung, dimana pada kota bandar lampung terdapat kantor BPJS Kesehatan dan ketenagakerjaan yang berlokasi di Jl. Zainal Abidin Pagar Alam No. 35 Rajabasa Kota Bandar Lampung dan berfungsi untuk melayani semua masyarakat bandar lampung dalam pengurusan jaminan kesehatan.¹⁸

Setiap orang berhak mendapat kemudahan dan perlakuan khusus untuk memperoleh kesempatan dan manfaat yang sama guna mencapai persamaan dan keadilan. Setiap orang berhak atas jaminan sosial yang memungkinkan pengembangannya secara utuh sebagai manusia yang bermartabat. Setiap orang berhak

¹⁶ Muhammad Arifin Bin Badri, 2009. Hlm.22

¹⁷ HR. Abu Dawud no. 1907

¹⁸ Ibid 3

mempunyai hak milik pribadi dan hak milik tersebut tidak boleh diamilalih secara sewenang wenang oleh siapapun.¹⁹

Secara prinsip, kajian ekonomi Islam selalu mengedepankan asas keadilan, tolong menolong, menghindari kezaliman, Pengharaman riba, serta menghilangkan unsur gharar. Maka dari sini, bisa ditarik garis parallel terhadap prinsip-prinsip yang harus ada dalam sebuah institusi asuransi syari'ah. Sebab, asuransi syari'ah secara teoritis masih menginduk kepada kajian ekonomi Islam secara umum. Jika merujuk pada fatwa Dewan Syari'ah Nasional-Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) dan beberapa literatur, apa yang dijalankan BPJS Kesehatan dirasa belum mencerminkan konsep ideal jaminan sosial dalam Islam. Hal ini tampak dari hubungan hukum atau akad antarpihak. Oleh karena itu jaminan sosial yang telah diundangkan dalam Undang-Undang Nomor 40 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang mengamanatkan bahwa jaminan sosial wajib bagi seluruh penduduk termasuk Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), masih memerlukan kajian yang lebih mendalam. Apakah sistem dan akad BPJS Kesehatan yang dilaksanakan berdasarkan peraturan perundang-undangan telah memenuhi prinsip ekonomi Islam, dan adakah solusi yang diberikan agar BPJS Kesehatan bisa memenuhi prinsip ekonomi Islam, Hal ini diperlukan karena Islam mengajarkan kepada umatnya agar tidak saling menyulitkan dan menyusahkan sesama muslim.²⁰

Berdasarkan pemaparan di atas, penulis tertarik untuk meneliti mengenai kebijakan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan,

¹⁹Jaminan Sosial (Jamsos) Indonesia, *Fungsi Tugas dan wewenang BPJS*

²⁰ Muslehuddin, Muhammad, *Mengkuat Asuransi Modern*, Jakarta: Lentera Baristama, 2019

dengan cara menganalisis penerapan sistem dan akad yang digunakan BPJS Kesehatan menurut perspektif ekonomi Islam. serta diakhiri dengan model solusi alternatif pengembangan asuransi BPJS Kesehatan ke depan yang berwawasan dan sejalan dengan prinsip ekonomi syariah. Penulis mengambil lokasi penelitian di Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan KCP Bandar Lampung, dalam penelitian ini yang berjudul **ANALISIS PELAYANAN ATAS KETERLAMBATAN IURAN PADA NASABAH PENYELENGGARA PROGRAM JAMINAN SOSIAL(BPJS) KESEHATAN DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM** (Studi Pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Bandar Lampung).

C. Fokus dan Sub Fokus penelitian

Adapun berdasarkan latar belakang masalah tersebut , dengan ini penelitian berfokus kepada hal sebagai berikut :

1. Fokus penelitian

Menghindari pembahasan yang terlalu luas, maka penulis fokuskan penelitian ini pada seputar kebijakan BPJS Kesehatan yaitu pelayanan atas keterlambatan iuran peserta yang digunakan BPJS Kesehatan di Kantor BPJS Kesehatan KCP Rajabasa Bandar Lampung.²¹

2. Sub fokus penelitian

Penelitian ini memiliki sub fokus penelitian untuk mengetahui dan menganalisa terkait penerapan pelayanan keterlambatan iuran pada nasabah di BPJS Kesehatan dan dianalisa berdasarkan perspektif ekonomi islam.

²¹Jaminan Sosial (Jamsos) Indonesia, *Fungsi Tugas dan wewenang BPJS*

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan fokus penelitian tersebut, dengan ini peneliti merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan sistem pelayanan pada nasabah atas keterlambatan membayar iuran BPJS Kesehatan KC Bandar Lampung ?
2. Bagaimana pandangan ekonomi islam terhadap sistem pelayanan pada nasabah atas keterlambatan membayar iuran yang digunakan di BPJS Kesehatan KC Bandar Lampung ?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui penerapan sistem pelayanan pada nasabah atas keterlambatan membayar iuran BPJS pada nasabah BPJS Kesehatan KC Bandar Lampung
2. Untuk mengetahui pandangan ekonomi islam terhadap sistem pelayanan pada nasabah atas keterlambatan membayar iuran yang digunakan di BPJS Kesehatan KC Bandar Lampung

F. Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini, diharapkan dapat bermanfaat sebagai:

1. Manfaat Teoritis
Sebagai Bahan kajian ilmiah dan disiplin ilmu kesyariahan, yang salah satunya membahas jaminan sosial kesehatan dalam kajian Ekonomi Islam, sehingga dapat menambah wawasan pemahaman bagi para akademisi maupun non akademisi.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Mahasiswa : sebagai bahan literatur untuk menambah khazanah pengembangan bagi perpustakaan UIN Raden Intan lampung Dan sebagai bahan informasi ilmiah bagi peneliti lain

yang berkeinginan mengkaji masalah ini dari aspek yang berbeda.

- b. Bagi Masyarakat Pengguna BPJS Kesehatan : menambah pengetahuan tentang program BPJS Kesehatan dan lebih mengenal program tersebut agar dapat dimanfaatkan secara bijak.

G. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Untuk memperjelas wilayah penelitian ini, maka penting bagi penulis untuk mengkaji terlebih dahulu penelitian-penelitian yang sama yang sudah ada sebelumnya. Dimana setelah melakukan beberapa kajian, dapat disimpulkan bahwa perhatian para peneliti terhadap masalah-masalah yang berkaitan dengan jaminan sosial terbilang cukup besar. Berdasarkan hasil penelitian di berbagai perpustakaan baik perpustakaan manual maupun digital (online), penulis menemukan beberapa penelitian yang serupa namun tidak sama dengan penelitian penulis.

1. Jurnal dari penelitian Anggadini dkk pada tahun 2020 dengan judul "*Economic Growth : The Impact of Zakat Funds and Tax on Business Capital*" penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Analisa terkait pengaruh zakat dan pajak terhadap pertumbuhan modal usaha di provinsi Jawa Barat. Penelitian ini menggunakan metode penelitian korelasi dengan Analisa regresi berganda dan metode korelasi. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk mendapatkan hasil yang lebih akurat dalam analisis regresi berganda dilakukan pengujian asumsi klasik sehingga hasil yang diperoleh merupakan persamaan regresi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa data Penyaluran Dana Zakat dan Pajak atas Modal Usaha berpengaruh signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi. Berdasarkan pengolahan data menunjukkan bahwa penyaluran dana zakat dan pajak daerah secara simultan memberikan pengaruh terhadap variabel

pertumbuhan ekonomi sebesar 76%. Sedangkan sisanya $100\% - 76\% = 24\%$ lainnya merupakan pengaruh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.²²

2. Jurnal dari Irfan Harmoko dengan judul “ Analisis Penerapan denda keterlambataan pembayaran angsuran dalam akad pembiayaan murabahah di BANK Syariah (berdasarkan fatwa NO 17/DSN MUI/IX/2000) “penelitian ini memiliki tujuan untuk mengeahui Analisa penerapan denda keterlambatan di Bank Syariah, peneitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan tinjauan pustaka dengan menganalisa hasil penelitian yang telah ditemukan. Dari hasil penelitian menunjukan bahwa Bank syariah sebagai lembaga keuangan memiliki peran yang cukup luas dalam mendorong perkembangan perekonomian nasional, karena eksistensi bank syariah adalah wujud rahmatan lil alamin, yang tidak secara khusus diperuntukkan bagi umat Islam saja.²³
3. Jurnal dari Diah Ayu Atika Rahmah dengan judul “ Sistem pengelolaan yang diterapkan pada program badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) kesehatan dalam hukum islam” penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui system pengelolaan denda di kantor BPJS yang ditinjau dalam hukum islam. Disamping itu metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan studi lapangan, dari hasil Analisa ditemukan bahwa membuktikan bahwa sistem akad BPJS Kesehatan sesuai dengan hukum ekonomi islam, sedangkan mekanisme

²²Sri Dewi Anggadini, Surtikanti Surtikanti, Faez M. Hassan. *Economic Growth : The Impact of Zakat Funds and Tax on Business Capital* (jurnal Ikonomika Ekonomi dan Bisnis islam UIN Raden Intan Lampung Vol.5 No,2 2020) akses 20 November 2022

²³Irfan Harmoko ,*Analiasis Penerapan dwenda keterlambataan pembayaran angsuran dalam akad pembiayaan murabahah di BANK Syariah (berdasarkan fatwa NO 17/DSN MUI/IX/2000)*, (Jurnal Qawanin Vol 3 no 1. 2019 akses 20 November 2022.

pembayaran peserta BPJS kesehatan tidak sesuai dengan prinsip syariah, dan terdapat penyimpangan lain selain hukum islam. Dalam praktiknya Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) didalamnya masih memuat adanya unsur *maisir dan gharar*.²⁴

4. Jurnal penelitian dari Didi Sukardi dengan judul “Pengelolaan dana badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) kesehatan menurut perspektif hukum islam” Tujuan dari penulisan ini adalah untuk mengetahui mekanisme pengelolaan dana Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, dan pandangan hukum Islam terhadap pengelolaan dana Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Hasil dari kajian tersebut menunjukkan bahwa: (1) BPJS Kesehatan masih banyak masalah, selain sistem administrasi yang belum rapi, terdapat beberapa penyimpangan dari sisi Hukum Islam. Diharapkan ke depan pemerintah membentuk BPJS Kesehatan Syari’ah yang penerapannya seperti Asuransi Syari’ah dan dalam operasionalnya diawasi oleh Badan Pengawas Syari’ah (BPS) dan diaudit oleh Dewan Syariah Nasional (DSN); (2) Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) masih menggunakan asuransi konvensional bukan asuransi syari’ah, dimana dalam pengelolaan dana oleh BPJS Kesehatan tidak ada pemisahan dana tabarru dengan dana bukan tabarru; dan (3) Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam prakteknya masih mengandung unsur maisir, dan gharar, sehingga menurut analisis penulis hukumnya jatuh jadi *syubhat*.²⁵
5. Jurnal dari Purwanto Sigit, Ahmad Saepudin dkk dengan judul Implementasi denda pada akad murabahah dalam perspektif ekonomi Syariah di BMT Purwakarta Amanh

²⁴Diah Ayu Atika Rahmah, *Sistem pengelolaan yang diteerapkan pada program badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) kesehatan dalam hukum islam*, (Jurnal Hukum Ekonomi Syariah. Vol 5 No.1 2022)

²⁵Didi Sukardi *Pengelolaan dana badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) kesehatan menurut perspektif hukum islam* (Jurnal IAIN Syekh Nurjati. Vol 3.no,2,2019).

sejahtera (PAS). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sistem denda pada produk pembiayaan syariah di BMT PAS dan untuk mengetahui implementasi denda pada akad murabahah dalam perspektif ekonomi syariah di BMT Purwakarta Amanah Sejahtera (PAS). Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan, data diperoleh di lapangan, artinya penelitian langsung untuk mendapatkan data dari fakta-fakta yang terjadi pada BMT PAS dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan triangulasi (gabungan), analisis data merupakan metode deduktif, yaitu metode yang berangkat dari pengetahuan umum tentang suatu fenomena (teori) dan didasarkan pada pengetahuan umum yang hendak menilai hal-hal tertentu. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem pinalti produk pembiayaan syariah di BMT PAS adalah dengan memberikan kebijakan kepada anggota yang terkena fource majeure dengan membebaskan mereka untuk membayar cicilan pembiayaannya. Apabila ternyata kondisi ekonomi anggota mampu membayar utang namun tidak mentaati cicilan, maka BMT PAS akan memberikan sanksi kepada anggota tersebut. Apabila anggota yang dianalisis benar-benar tidak mampu secara ekonomi, maka PAS BMT tidak mengenakan denda atau sanksi kepada anggota tersebut. Sistem Sanksi Produk Pembiayaan Syariah di BMT PAS sesuai dengan fatwa No. 17/DSN-MUI/IX/2000 tentang Sanksi Bagi Nasabah Mampu yang Menunda Pembayaran. Karena BMT PAS menganggap Fource majeure sebagai musibah, maka BMT PAS akan memberikan solusi kepada anggota tersebut dengan cara ditraining kembali apabila tidak dapat dibina, maka BMT PAS membebaskan anggotanya dari pembayaran cicilan dan dianggap rugi dari BMT PAS. Begitu juga dengan BMT PAS yang menerapkan denda bagi anggota yang mampu namun menunda pembayaran. Sanksi berupa denda didasarkan pada prinsip ta'zir yang bertujuan agar nasabah

lebih disiplin dalam menjalankan kewajibannya. dalam pengalokasian denda BMT PAS juga dijelaskan bahwa denda tersebut digunakan untuk dana sosial atau kebutuhan masyarakat, baik untuk santunan, infrastruktur penanggulangan bencana dan lain sebagainya.²⁶

H. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah kualitatif yang bertujuan untuk memperoleh gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta serta hubungannya antar fakta. Penelitian kualitatif ini mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat, serta tata cara yang berlaku dalam masyarakat serta situasi-situasi tertentu termasuk tentang hubungan, kegiatan-kegiatan, sikap-sikap, pandangan-pandangan, serta proses-proses yang sedang berlangsung dan pengaruh-pengaruh dari suatu fenomena.²⁷

2. Sifat Penelitian

Demi memperkaya deskripsi, maka dalam penelitian ini digunakan penelitian lapangan (*Field Research*) yang disebut juga sebagai penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang temuannya tidak diperoleh dari prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya.²⁸ Penelitian lapangan atau penelitian kualitatif ini menitikberatkan pada hasil pengumpulan data dari informan yang ditentukan.²⁹

²⁶Purwanto Sigit, Ahmad Saepudin, Saepul Bahri & Yulia purnama, *Implementasi denda pada akad murabahah dalam perspektif ekonomi Syariah di BMT Purwakarta Amanh sejahtera (PAS)*.(Jurnal EKSISBANK ekonomi Syariah dan bisnis perbankan. Vol.5. no.1 2021)

²⁷ Moh. Nadzir, *Metode Penelitian*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2020, h. 26

²⁸ Anselm Strauss dan Juliet Corbin, *Dasar-dasar Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2023, h. 5

²⁹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Rosda Karya, 2019, h. 26.

Penelitian kualitatif menggunakan berbagai macam sarana guna mempermudah peneliti dalam mendapat data yang valid dan obyektif. Pelaksanaan penelitian kualitatif terjadi secara alamiah, apa adanya, dalam situasi normal yang tidak dimanipulasi keadaan dan kondisinya, menekankan pada deskripsi secara alami. Penelitian lapangan ini dilakukan secara langsung dimana objek yang dikaji adalah kebijakan BPJS Kesehatan untuk memperoleh data-data yang berkaitan dengan sistem dan akad yang diterapkan BPJS Kesehatan cabang Teluk Betung Bandar Lampung dalam perspektif ekonomi islam.”

3. Sumber data

Data yang digunakan ini terdiri dari dua yaitu:

a. Data primer

Data primer adalah data yang di ambil langsung tanpa perantara, dari sumbernya, sumber ini dapat berupa benda-benda ataupun manusia yang langsung berkaitan dengan penelitian, data data primer di dapatkan dengan cara melakukan wawancara atau melakukan pengamatan secara langsung terhadap sesuatu hal yang berkaitan dengan penelitian. Data ini diperoleh dari masyarakat petani padi sawah dengan ditetapkan sebagai responden atau sampel dengan dibantu dengan alat pertanyaan (kuisoner), untuk memperkuat dilakukan pula wawancara kepada pihak-pihak yang terkait sumber masalah dalam lokasi penelitian yaitu Kantor BPJS Kesehatan KCP Rajabasa Bandar Lampung.

b. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diambil sebagai pendukung dalam penelitian ini, penulis mendapatkan data dari perpustakaan, buku-buku literatur dan diperoleh dari dokumen-dokumen yang ada di Kantor BPJS Kesehatan KCP Rajabasa Bandar Lampung.

4. Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi adalah suatu usaha untuk mengumpulkan data yang dilakukan dengan cara sistematis, dengan prosedur yang terstandar.³⁰ Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data melalui pengamatan dan pencatatan mengenai aktivitas para pengurus, pengelola dan peserta yang berkaitan dengan akad dan sistem yang diterapkan oleh Kantor BPJS Kesehatan KCP Rajabasa.

b. Wawancara (*Interview*)

Upaya memperoleh informasi atau data yang dipergunakan dengan bertanya langsung kepada responden. Dalam penelitian ini dilakukan wawancara bebas, terpimpin, yakni wawancara yang dilakukan secara bebas, dalam arti responden diberi kebebasan menjawab. Akan tetapi dalam batas-batas tertentu agar tidak menyimpang dari panduan wawancara yang telah disusun.³¹

Teknik wawancara merupakan salah satu cara mengumpulkan data dalam suatu penelitian. Karena menyangkut data, maka wawancara merupakan salah satu elemen penting dalam penelitian. Wawancara (*interview*) dapat diartikan sebagai cara yang dipergunakan untuk mendapatkan informasi (data) dari responden dengan cara bertanya langsung secara langsung dilakukan secara langsung. dalam wawancara ini, peneliti terdahulu menentukan informan sebagai sumber dari data penelitian.

³⁰ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi Revisi V, Cet. Ke-12, Jakarta: Rineka Cipta, 2020, h. 197.

³¹Ibid 14

Informan merupakan seorang atau kelompok yang dapat memberikan suatu informasi kepada peneliti guna mendapatkan informasi tentang data penelitian. Untuk pengambilan informan yang tepat dalam penelitian. Peneliti menyeleksi individu individu dengan penelitian, terutama ketika peneliti akan menentukan informan pangkal (*key person*) yang akan menjadi pembuka pintu dalam. Proses pengumpulan data.

Ada tiga macam informan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu : pertama informan kunci (*key informant*) , merupakan informan yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam konteks penelitian ini adalah pegawai perusahaan BPJS dan beberapa peserta layanan kesehatan BPJS informasi tersebut merupakan individu yang dapat memberikan keterangan meskipun tidak langsung terlibat dalam kegiatan keagamaan. Ketiga jenis informan ini yang kemudian akan memberikan data data yang dibutuhkan dalam penelitian.

Pada penelitian ini penulis melakukan wawancara dengan subjek-subjek penelitian mengenai penerapan kebijakan sistem dan akad BPJS Kesehatan. Wawancara ini dilakukan secara tatap muka langsung dengan subjek-subjek penelitian untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian.

c. Dokumentasi

Telaah Dokumen yaitu mengkaji dokumen atau mencari informasi mengenai sesuatu yang terjadi pada masa sekarang yang berhubungan dengan fokus penelitian, dalam hal ini penulis menggali data tertulis seperti undang-undang yang mengatur tentang sistem pelaksanaan BPJS Kesehatan, konsep ekonomi Islam tentang asuransi, buku-buku, artikel, dokumen dan

karya ilmiah lainnya yang berkaitan dengan kebijakan BPJS Kesehatan.

5. Informan Penelitian

Dalam hal ini informan merupakan subjek atau orang yang akan menjadi informan atau responden penelitian, yang memiliki wewenang atau sumber informasi terkait penelitian ini. Dalam penelitian ini informan penelitian diambil menggunakan Teknik snowball yang mana hanya menggunakan dua informan yaitu 1 pegawai BPJS Kesehatan KC Bandar Lampung dan 3 nasabah BPJS KC Bandar Lampung untuk mendapatkan data terkait denda yang diterapkan oleh pihak BPJS Kesehatan Bandar Lampung.

Guna memperoleh data yang ada kaitannya dengan penelitian ini, maka peneliti mencari informasi yang diperlukan tentang Denda Keterlambatan Pembayaran Iuran BPJS Kesehatan Persepektif Ekonomi Islam dengan melakukan wawancara langsung dengan karyawan BPJS Kesehatan yaitu Bapak Beni. Interview dibedakan menjadi tiga macam, yaitu:

- a. Interview bebas (tanpa pedoman pertanyaan).
- b. Interview terpimpin (menggunakan daftar pertanyaan).
- c. Interview bebas terpimpin (kombinasi antara interview bebas dan interview terpimpin)

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah interview bebas terpimpin yaitu interview mengajukan pertanyaan-pertanyaan sesuai dengan kerangka pertanyaan yang telah dipersiapkan, sedangkan interview diberikan kebebasan dalam memberikan jawaban.

6. Teknik Analisis Data

Setelah penulis memperoleh data-data informasi yang diperlukan dari lapangan penulis mengolahnya secara sistematis sesuai dengan sasaran permasalahan yang ada dan menganalisis data tersebut. Metode yang digunakan adalah kualitatif data tidak berupa angka tetapi berupa serangkaian informasi yang dicari dari hasil penelitian. Metode analisis deskriptif ini untuk menganalisis data-data yang didapat dari perpustakaan yang berhubungan dengan permasalahan yang ada dari data tersebut yang dan menggunakan pendekatan deduktif dari fakta-fakta dan peristiwa yang umum yang terjadi di lapangan.

Miles & Huberman mengatakan bahwa analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi. Mengenai ketiga alur tersebut secara lebih lengkapnya adalah sebagai berikut.

a. Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data berlangsung terus-menerus selama proyek yang berorientasi penelitian kualitatif berlangsung.

Data yang akan direduksi berkaitan dengan penelitian yang akan terbukti dalam penelitian adalah data-data yang terkait dalam dokumentasi yang ada hubungannya dengan prinsip denda yang ada di kantor perusahaan BPJS kesehatan provinsi Lampung.

Antisipasi akan adanya reduksi data sudah tampak waktu penelitiannya memutuskan (seringkali tanpa disadari sepenuhnya) kerangka konseptual wilayah penelitian, permasalahan penelitian, dan pendekatan pengumpulan data mana dipilihnya. Selama pengumpulan data berlangsung, terjadilah tahapan

reduksi selanjutnya (membuat ringkasan, mengkode, menelusur tema, membuat gugus gugus, membuat partisi, membuat memo).

Reduksi data/transformasi ini berlanjut terus sesudah penelian lapangan, sampai laporan akhir lengkap tersusun. Reduksi data merupakan bagian dari analisis. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan-kesimpulan finalnya dapat ditarik dan diverifikasi. Dengan reduksi data peneliti tidak perlu mengartikannya sebagai kuantifikasi.

Data kualitatif dapat disederhanakan dan di transformasikan dalam aneka macam cara, yakni: melalui seleksi yang ketat, melalui ringkasan atau uraian singkat, menggolongkannya dalam satu pola yang lebih luas, dan sebagainya. Kadangkala dapat juga mengubah data ke dalam angka-angka atau peringkat peringkat, tetapi tindakan ini tidak selalu bijaksana.

b. Penyajian Data

Miles & Huberman membatasi suatu penyajian sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.³² Mereka meyakini bahwa penyajian-penyajian yang lebih baik merupakan suatu cara yang utama bagi analisis kualitatif yang valid, yang meliputi: berbagai jenis matrik, grafik, jaringan dan bagan. Semuanya dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih. Dengan demikian seorang penganalisis dapat melihat apa yang sedang terjadi, dan menentukan apakah menarik kesimpulan yang benar

³²Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.

ataukah terus melangkah melakukan analisis yang menurut saran yang dikisahkan oleh penyajian sebagai sesuatu yang mungkin berguna.

c. Menarik Kesimpulan

Penarikan kesimpulan menurut Miles & Huberman hanyalah sebagian dari satu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung.³³

Teknik penarikan kesimpulan agar data dapat dinyatakan valid yaitu dengan menggunakan metode triangulasi merupakan salah satu pendekatan yang dilakukan peneliti untuk menggali dan melakukan teknik pengolahan data kualitatif. Teknik triangulasi bisa diibaratkan sebagai teknik pemeriksaan keabsahan data dengan membandingkan hasil wawancara terhadap objek penelitian.

Triangulasi menurut Sugiyono diartikan sebagai teknik yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada³⁴. Peneliti melakukan triangulasi tentunya ada maksud tertentu yang ingin dilakukan. Selain peneliti mengumpulkan data yang akan digunakan dalam penelitian, juga sekaligus menguji kredibilitas suatu data melalui berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data.

Kegunaan triangulasi adalah untuk mentracking ketidaksamaan antara data yang diperoleh dari satu informan (sang pemberi informasi) dengan informan lainnya. Yaitu dengan cara peneliti melakukan wawancara kepada beberapa informan yang telah ditetapkan dengan menggunakan pertanyaan yang sama,

³³lexy moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, 8th edn (Jakarta: CV Pustaka Setia, 2016),45.

³⁴Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.

apabila dirasa jawaban memiliki maksud yang sama data dianggap valid, namun ketika jawaban satu informan dengan infoman lainnya ada yang tidak memiliki maksud yang sama maka akan dilakukan wawancara dengan informan lain hingga jawaban menghasilkan kesimpulan yang sama.³⁵

³⁵Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2015). 45.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Teori *Multiplier Effect* (Efek Berganda)

Multiplier effect (efek berganda) merupakan pengaruh yang meluas yang ditimbulkan oleh suatu kegiatan ekonomi dimana peningkatan pengeluaran nasional mempengaruhi peningkatan pendapatan dan konsumsi. *Multiplier effect* ini memiliki pengaruh yang luas, yang ditimbulkan oleh satu kegiatan dan selanjutnya mempengaruhi kegiatan lainnya. Fungsi dari *multiplier effect* yang paling banyak digunakan adalah efek berganda pada investasi, pengeluaran pemerintah, pajak, dan subsidi pemerintah. Dengan adanya investasi baik itu dilakukan pemerintah dan atau kerja sama dengan swasta juga akan memberikan dampak pengganda yang sangat besar bagi peningkatan pendapatan dan konsumsi masyarakat sekitar maupun penyerapan tenaga kerja³⁶

Efek berganda alias multiplier effect adalah pengaruh yang makin meluas yang ditimbulkan oleh satu kegiatan yang selanjutnya akan memengaruhi kegiatan lain.

Dimana dalam hal ini ketika banyak yang tidak membayar iuran yang seharusnya dibayar sebagai anggota yang baik maka akan berdampak pada pelayanan, ketika pelayanan kurang memadai akibat tidak membayar iuran dan pasien menyalahkan rumah sakit atas hal tersebut yang terkena imbasnya adalah BPJS Kesehatan dan Rumah sakitnya, dianggap tidak becus dalam menangani pasien.³⁶

³⁶Diah Sulastini Rochimah, Kepala Seksi Pelayanan Penilaian KPKNL Malang, 2021, djkn.kemenkeu.go.id

³⁶Hasil wawancara peneliti dengan Kepala bidang BPJS kesehatan KC Bandar Lampung.

B. Pengertian Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dan Teori Asuransi

Pengertian Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Istilah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dikenal dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Sesuai dengan ketentuan Pasal 6 ayat (1) UU SJSN, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial harus dibentuk sesuai dengan Undang-Undang yang dimaksud yaitu Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Badan Penyelenggara Jaminan Sosial merupakan sebuah badan hukum untuk menyelenggarakan program jaminan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak (Pemerintah Republik Indonesia, 2011). BPJS diselenggarakan berdasarkan asas kemanusiaan, manfaat, dan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia dengan tujuan untuk mewujudkan pemenuhan kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap rakyat Indonesia yang sudah menjadi hak dasar manusia.³⁷ Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) adalah badan hukum publik yang bertanggungjawab langsung kepada Presiden serta memiliki fungsi untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan.

Adapun beberapa teori yang menjelaskan hal terkait yaitu asuransi, yaitu teori asuransi. Asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian, di mana penanggung dengan menikmati suatu premi mengikat dirinya terhadap tertanggung untuk membebaskannya dari kerugian karena kehilangan kerugian, atau ketiadaan keuntungan yang diharapkan, yang akan dapat diderita olehnya karena suatu kejadian yang tidak pasti.³⁸ Asuransi sebagai perjanjian yang

³⁷ Badan Penyelenggara et al., “Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Sebagai Pelayanan Publik,” *Administrative Law and Governance Journal* 2, no. 4 (November 13, 2019): 686–96, <https://doi.org/10.14710/ALJ.V2I4.686-696>.

³⁸Ibid 18

diwujudkan dalam polis maka para pihak khususnya tertanggung, sebelum menyatakan setuju terhadap isi polis ada baiknya membaca secara cermat apa isi polis.

Hal ini penting untuk mengetahui, apa hak dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh tertanggung. Pengertian polis asuransi adalah sebuah bukti perjanjian tertulis yang dilakukan oleh pihak perusahaan asuransi (penanggung) dengan nasabah pengguna layanan asuransi (tertanggung), yang isinya menjelaskan segala hak dan kewajiban antara kedua belah pihak tersebut. Polis asuransi akan menjadi bukti tertulis yang sah dalam perjanjian yang dilakukan oleh pihak penanggung dan pihak tertanggung. Program Jaminan Sosial tenaga Kerja (JAMSOSTEK) diselenggarakan untuk memberikan perlindungan dasar 12/10/2017 Transformasi BPJS untuk memenuhi kebutuhan hidup minimal bagi tenaga kerja dan keluarganya, serta merupakan penghargaan kepada tenaga kerja yang telah menyumbangkan tenaga dan pikirannya kepada perusahaan tempat mereka bekerja.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merepresentasikan Negara dalam mewujudkan hak konstitusional warga Negara atas jaminan sosial dan hak atas pengidupan yang layak. Penyelenggaraan jaminan sosial berbasis kepada hakkonstitusional setiap orang dan sebagai wujud tanggung jawab Negara sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28 H ayat (3) dan Pasal 34 ayat (2). Penyelenggaraan sistem jaminan sosial berdasarkan asas antara lain asas kemanusiaan yang berkaitan dengan martabat manusia. BPJS mengemban misi perlindungan finansial untuk terpenuhinya kehidupan dasar warga Negara dengan layak. Yang dimaksud dengan kebutuhan dasar hidup adalah kebutuhan esensial setiap orang agar dapat hidup layak, demi terwujudnya kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.

C. Teori Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Moenir Mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Standar dalam pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan. Adapun mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkan.³⁹

Secara sederhana, istilah Service bisa diartikan sebagai melakukan sesuatu bagi orang lain. Ada tiga kata yang dapat mengacu pada istilah tersebut, yakni jasa, layanan dan servis. Sebagai jasa, Service umumnya mencerminkan produk tidak berwujud fisik atau sektor industri, seperti pendidikan, kesehatan, asuransi, perbankan, dan seterusnya. Sebagai layanan, istilah Service menyiratkan segala sesuatu yang dilakukan pihak tertentu (individu maupun kelompok) kepada pihak lain (individu maupun kelompok).⁴⁰

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.⁴ Menurut Peraturan Pemerintahan Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos, pengertian Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian

³⁹ M.Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah*, Bandung: Alfabeta, 2010, hlm. 211-212

⁴⁰ Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta: Andi, 2012), 3.

kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.⁴¹

D. Kualitas Pelayanan

Kualitas atau mutu pelayanan adalah suatu penelitian terhadap suatu pelayanan kebutuhan konsumen sesuai dengan ilmu pengetahuan yang sudah diaplikasikan dalam bentuk pelayanan. Arti kualitas menurut para ahli menyebutkan kualitas pelayanan merupakan pengawasan yang berhubungan dengan kegiatan yang diatur atau dipantau dalam pelayanan berdasarkan kebutuhan atau pandangan konsumen (Nursalam, 2011). Menurut (Sulistyo, 2015) Kualitas pelayanan adalah tingkat kesempatan pelayanan, yang disatu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pelanggan sesuai dengan kepuasan rata-rata penduduk, serta dilain pihak tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik yang telah ditetapkan. Kualitas pelayanan kesehatan adalah tingkat kesempatan pelayanan kesehatan, yang disatu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan kepuasan rata-rata penduduk, serta dilain pihak tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik yang telah ditetapkan (Immas et al, 2015)

Kualitas atau mutu pelayanan kesehatan adalah derajat dipenuhinya kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap asuhan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi yang baik dengan pemanfaat sumber daya secara wajar, efisien, dan efektif dalam keterbatasan kemampuan pemerintah dalam masyarakat, serta diselenggarakan secara aman dan memuaskan pelanggan sesuai dengan norma dan etika yang baik (Bustami, 2011). Tjiptono (2018) menyatakan kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan mampu dan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Jayaramane et al (2010)

⁴¹ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, Manajemen Pelayanan (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), 18.

mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan yang tinggi akan mengakibatkan kepuasan pelanggan yang lebih baik yang selanjutnya berimbas pada tingkat pendapatan di masa depan. Untuk itu banyak perusahaan berusaha memiliki kualitas 6 pelayanan yang unggul untuk bisa menjadi pemimpin dalam persaingan pasar yang semakin ketat.

E. Operasional BPJS Kesehatan

Iuran jaminan kesehatan adalah sejumlah uang yang harus dibayarkan secara teratur oleh peserta, pemberi kerja dan/pemerintah untuk program jaminan kesehatan.⁴²

Beberapa ketentuan iuran dibagi sebagai berikut:

- a. PBI (Penerima Bantuan Iuran) Bagi peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) Jaminan Kesehatan iuran dibayar oleh Pemerintah.
- b. Non PBI
- c. Pekerja Penerima Upah dan Anggota Keluarganya
- d. Iuran bagi Peserta Pekerja Penerima Upah yang bekerja pada Lembaga Pemerintah terdiri dari PNS, anggota TNI, anggota Polri, pejabat Negara, dan pegawai pemerintahan non pegawai negeri sebesar 5 dari Gaji atau Upah per bulan dengan ketentuan: 3% dibayar oleh pemberi kerja dan 2% dibayar oleh peserta.
- e. Iuran untuk keluarga tambahan Pekerja Penerima Upah yang terdiri dari anak ke4 dan seterusnya, ayah, ibu dan mertua, besaran iuran yang dibayarkan sebesar 1% dari gaji atau upah per orang per bulan, dibayar oleh pekerja penerima upah.
- f. Peserta Pekerja Bukan Penerima Upah dan Anggota Keluarganya
 - 1) Iuran sebesar Rp.25.500,- per orang perbulan dengan manfaat pelayanan diruang perawatan kelas III.

⁴²Jaminan Sosial (Jamsos) Indonesia, *Fungsi Tugas dan wewenang BPJS*

- 2) Iuran sebesar Rp. 51.000,- per orang per bulan dengan manfaat pelayanan diruang perawatan kelas II.
 - 3) Iuran sebesar Rp. 80.000,- per orang per bulan dengan manfaat pelayanan diruang perawatan kelas I. 3)
- g. Iuran Jaminan Kesehatan bagi Veteran, Perintis Kemerdekaan, dan janda, duda atau anak yatim piatu dari veteran atau perintis kemerdekaan, iurannya ditetapkan 5% dari 45% gaji pokok pegawai negeri sipil golongan ruang III/a dengan masa kerja 14 tahun, di bayar oleh pemerintah.

BPJS Kesehatan dalam menentukan besaran iuran yang harus dibayarkan peserta termasuk adil karena sudah mempertimbangkan besarnya bagi peserta yang mampu dan kurang mampu. Allah memerintahkan manusia untuk berbuat adil. Dalam Islam adil di definisikan sebagai “tidak menzalimi dan tidak dizalimi”. Implikasi ekonomi dari nilai ini adalah bahwa pelaku ekonomi tidak dibolehkan untuk mengejar keuntungan pribadi bila hal ini merugikan orang lain atau merusak alam. Tanpa keadilan, manusia akan terkelompokkelompok dalam berbagai golongan.⁴³

F. Denda Keterlambatan

1. Pengertian Denda

Denda adalah sanksi atau hukuman yang diterapkan dalam bentuk keharusan untuk membayar sejumlah uang. Yang mana hal tersebut terjadi karena pelanggaran terhadap perundang-undangan yang berlaku atau pengingkaran terhadap sebuah perjanjian yang telah disepakati sebelumnya. Dalam penerapannya sebuah denda dapat dilakukan / dikenakan dengan cara membuat sebuah konsekuensi lanjutan apabila tidak ada sebuah penyelesaian yang terlaksana dari kedua belah

⁴³ Ir. Adiwirman A. Karim, S.E, M.B.A, M.A.E.P, Ekonomi Mikro Islamii (Jakarta: Pt Rajagrafindo Persada 2019), 35.

pihak yang terlibat. Pada dasarnya denda merupakan kesalahan/kelalaian terhadap sebuah tagihan atau kewajiban yang melibatkan yang sudah ditetapkan di dalam sebuah kesepakatan awal. Denda merupakan bentuk hukuman yang melibatkan uang yang harus dibayarkan dalam jumlah tertentu.⁴⁴

2. Tujuan Denda BPJS

Denda pelayanan yang berlaku di BPJS berdasarkan Pasal 17A.1 Perpres RI No. 19 Tahun 2016 bermaksud untuk menimbulkan rasa kesadaran peserta untuk membayar iuran tepat waktu demi kelancaran pelayanan yang akan didapatkan. Setiap kita melakukan segala aktifitas bisnis tidak terlepas dari tanggung jawab. Tanggung jawab merupakan suatu perbuatan yang memiliki resiko dengan adanya tanggung jawab maka segala aktifitas bisnis yang dijalankan akan berjalan dengan baik. Manusia setelah menentukan daya pilih antara yang baik dan yang buruk, harus menjalani konsekuensi logisnya.⁴⁵ Sebagaimana dalam firman Allah dalam QS Al-Mudatsir ayat 38:

كُلُّ نَفْسٍ بِمَا كَسَبَتْ رَهِيْنَةٌ

Artinya: “Tiap-tiap diri bertanggung jawab atas apa yang telah diperbuatnya.” Ayat diatas menjelaskan bahwa setiap individu berkewajiban untuk bertanggung jawab atas apa yang telah diperbuatnya serta dapat menanggung resiko-resikonya dan tidak seorangpun lari dari perbuatannya.

⁴⁴ Setiyanto, Dunarto, Sri Endah Wahyuningsih, Efektivitas Penerapan Sanksi Denda ETilang Bagi Pelanggar Lalulintas Berdasarkan Uu No 22 Tahun 2002 Tentang Lalulintas Dan Angkutan Jalan, Jurnal hukum Khaira Ummah Vol.12. No.4 Desember 2019, 759

⁴⁵ Burhanuddin Salam, Etika Sosial Asas Moral Kehidupan Manusia (Jakarta: Rineka Cipta, 2020), 28.

3. Prinsip BPJS Kesehatan

Prinsip Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan telah diatur dalam pasal 4 Undang-Undang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), antara lain sebagai berikut: a) Kegotongroyongan, yakni prinsip kebersamaan antar peserta dalam menanggung beban biaya jaminan sosial, yang diwujudkan dengan kewajiban setiap peserta membayar iuran sesuai dengan tingkat gaji, upah, atau penghasilan. b) Nirlaba, yaitu prinsip pengelolaan usaha yang mengutamakan penggunaan hasil pengembangan dana untuk memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi seluruh peserta. c) Keterbukaan, yaitu prinsip mempermudah akses informasi yang lengkap, benar, dan jelas bagi setiap peserta.

4. Pengaturan denda pelayanan atas keterlambatan

Pengaturan denda pelayanan atas keterlambatan pembayaran iuran jaminan kesehatan diatur di Pasal 17A.1 Perpres RI No. 19 Tahun 2016 tentang perubahan kedua atas Perpres RI No. 12 Tahun 2013 Tentang Jaminan Kesehatan:

- a. Dalam hal terdapat keterlambatan pembayaran iuran Jaminan Kesehatan lebih dari 1 (satu) bulan sejak tanggal 10 sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (1) dan ayat (2) dan dalam Pasal 17A ayat (1), perjaminan Peserta diberhentikan sementara.
- b. Pemberhentian sementara penjaminan peserta sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berakhir dan status kepesertaan aktif kembali apabila peserta:
- c. Membayar iuran bulan tertunggak paling banyak untuk waktu 12 bulan.
- d. Membayar iuran pada saat peserta ingin mengakhiri pemberhentian sementara jaminan
- e. Dalam waktu 45 hari sejak status kepesertaan aktif kembali sebagaimana dimaksud pada ayat (2), peserta sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib membayar

denda kepada BPJS Kesehatan untuk setiap Pelayanan kesehatan rawat inap yang diperolehnya.

- f. Denda sebagaimana dimaksud pada ayat (3) sebesar 2,5% dari biaya pelayanan kesehatan untuk setiap bulan tertunggak dengan ketentuan: 1) Jumlah bulan tertunggak paling banyak 12 bulan 2) Besar denda paling tinggi Rp 30.000.000.

Dalam kegiatan ekonomi sendiri terdapat aturan yang di dalam islam bisa di gunakan dan wajib digunakan bagi masyarakat muslim. Adanya system Syariah menjadikan keberadaan sebagai sistemasi organisasi dan kegiatan akan meliputi mengumpulkan dan mengelola dana dari masyarakat dalam bentuk yang lebih di percaya dan prinsip menggunakan Syariah mengacu pada Al Quran dan Haist yang untuk menghindari riba.⁴⁶

F. Pendapatan

1. Pengertian Pendapatan

Pendapatan merupakan salah satu unsur yang paling utama dari pembentukan laporan laba rugi dalam suatu perusahaan. Banyak yang bingung mengenai istilah pendapatan. Hal ini disebabkan pendapatan dapat diartikan sebagai revenue dan dapat juga diartikan sebagai income, maka income dapat diartikan sebagai penghasilan dan kata revenue sebagai pendapatan penghasilan maupun keuntungan. Pendapatan sangat berpengaruh bagi keseluruhan hidup perusahaan, semakin besar pendapatan yang diperoleh maka semakin besar kemampuan perusahaan untuk membiayai segala pengeluaran dan kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan oleh perusahaan. Selain itu pendapatan juga berpengaruh terhadap laba rugi

⁴⁶ Saskia Putri, Muhammad Iqbal Fasa, Suharto, *Pengaruh Produk, Pelayanan Dan Motivasi Menghindari Riba Terhadap Keputusan Mahasiswa Menjadi Nasabah Bank Syariah* (Jurnal Kajian Ekonomi dan Perbankan Syariah Vol.2.no.1.2021) URL :<file:///Users/user/Downloads/85-Article%20Text-179-1-10-20210725.pdf>

perusahaan yang tersaji dalam laporan laba rugi maka, pendapatan adalah darah kehidupan dari suatu perusahaan.

Pendapatan adalah hasil kerja (usaha atau sebagainya).⁴⁷ Sedangkan pendapatan dalam kamus manajemen adalah uang yang diterima oleh perorangan, perusahaan dan organisasi lain dalam bentuk upah, gaji, sewa, bunga, komisi, ongkos dan laba.⁴⁸ Pendapatan adalah jumlah yang dibebankan kepada langganan untuk barang dan jasa yang dijual.⁴⁹ Pendapatan adalah aliran masuk aktiva atau pengurangan utang yang diperoleh dari hasil penyerahan barang atau jasa kepada para pelanggan.

Pendapatan adalah kenaikan modal perusahaan akibat penjualan produk perusahaan. Arus masuk aktiva atau peningkatan lainnya atas aktiva atau penyelesaian kewajiban entitas (atau kombinasi dari keduanya) dari pengirim barang, pemberian jasa, atau aktivitas lainnya yang merupakan operasi utama atau operasi sentral perusahaan.⁵⁰ Pendapatan adalah pendapatan uang yang diterima dan diberikan kepada subjek ekonomi berdasarkan prestasi-prestasi yang diserahkan yaitu berupa pendapatan dari profesi yang dilakukan sendiri atau usaha perorangan dan pendapatan dari kekayaan.

Besarnya pendapatan seseorang bergantung pada jenis pekerjaannya. 7 Soekartawi menjelaskan pendapatan akan mempengaruhi banyaknya barang yang dikonsumsi, bahwa

⁴⁷Hanum, *Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pendapatan Pedagang Kaki Lima di Kota Kuala Simping* (Jurnal Samudra Ekonomika Vol.1no.2.2020) URL : <https://core.ac.uk/download/pdf/327251931.pdf>

⁴⁸ Rio Christopher , Rosmiyati Chodijah dan Yunisvita, *Faktor-faktor yang mempengaruhi pendapatan pekerja wanita sebagai Ibu rumah tangga* (Jurnal Ekonomi Pembangunan Vol.15.no.1.2019) URL : <https://media.neliti.com/media/publications/284100-faktor-faktor-yang-mempengaruhi-pendapat-d8e65e0f.pdf>

⁴⁹ Nur Yuliani, *Pengaruh Pendapatan, Gaya Hidup, Dan Jenis Kelamin Terhadap Konsumsi Mahasiswa Jurusan Pendidikan Matematika Uin Alauddin Makassar* (Jurnal Ekonomi Pembangunan Vol.6no.1.2020) URL : <file:///Users/user/Downloads/464-1834-2-PB.pdf>

⁵⁰ Aqif Khilmia, *Pendapatan Negara Antara Konvensional dan Islam*, (E jurnal Al buhutf Vol.18.no.1.2022) URL : <file:///Users/user/Downloads/01+Aqif+Khilmia.pdf>

sering kali dijumpai dengan bertambahnya pendapatan, maka barang yang dikonsumsi bukan saja bertambah, tapi juga kualitas barang tersebut ikut menjadi perhatian. Misalnya sebelum adanya penambahan pendapatan beras yang dikonsumsi adalah kualitas yang kurang baik, akan tetapi setelah adanya penambahan pendapatan maka konsumsi beras menjadi kualitas yang lebih baik.⁵¹ Tingkat pendapatan merupakan salah satu kriteria maju tidaknya suatu daerah. Bila pendapatan suatu daerah relatif rendah, dapat dikatakan bahwa kemajuan dan kesejahteraan tersebut akan rendah pula. Kelebihan dari konsumsi maka akan disimpan pada bank yang tujuannya adalah untuk berjaga-jaga apabila baik kemajuan dibidang pendidikan, produksi dan sebagainya juga mempengaruhi tingkat tabungan masyarakat. Demikian pula hanya bila pendapatan masyarakat suatu daerah relatif tinggi, maka tingkat kesejahteraan dan kemajuan daerah tersebut tinggi pula.

⁵¹ Nur Yuliani, *Pengaruh Pendapatan, Gaya Hidup, Dan Jenis Kelamin Terhadap Konsumsi Mahasiswa Jurusan Pendidikan Matematika Uin Alauddin Makassar*(Jurnal Ekonomi Pembangunan Vol.6no.1.2020) URL :<file:///Users/user/Downloads/464-1834-2-PB.pdf>

DAFTAR PUSTAKA

- Agustianto, BPJS dan Jaminan Sosial Syari'ah. Dakwatuna.com, diakses 06/12/2022 pukul 18:01
- Ahmad D. Marimba, (2019) Pengantar Filsafat Pendidikan Islam, (Bandung: PT. Al Maarif, 2019), h. 25.
- Ahmad Wardi Muslich, (2020) Hukum Pidana Islam, (Jakarta: Sinar Grafika).
- Ahmad Warson Munawwir, (2019) Kamus Al-Munawwir Arab-Indonesia, (Surabaya: Pustaka Progressif).
- Anselm Strauss dan Juliet Corbin, (2023) Dasar-dasar Penelitian Kualitatif, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Aqif Khilmia, (2022) *Pendapatan Negara Antara Konvensional dan Islam*, (E jurnal Al buhutf Vol.18.no.1)
- Aulia Prima Kharismaputra, (2020) Praktik Riba Dalam Denda Keterlambatan Pembayaran, 4-5.
- Bpjs, 2020 diakses pada 16 April 2023
- Burhanuddin Salam, (2020) Etika Sosial Asas Moral Kehidupan Manusia (Jakarta: Rineka Cipta).
- Dalam Asri Wijayanti.. (2019) Hukum Ketenagakerjaan Pasca Reformasi. Jakarta. Penerbit Sinar Grafika.
- Diah Ayu Atika Rahmah (2022) *,Sistem pengelolaan yang diteerapkan pada program badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) kesehatan dalam hukum islam*, (Jurnal Hukum Ekonomi Syariah. Vol 5 No.1).
- Didi Sukardi (2019) *Pengelolaan dana badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) kesehatan menurut perspektif hukum islam* (Jurnal IAIN Syekh Nurjati. Vol 3.no,2

Divisi Pengembangan Produk dan Edukasi Departemen Perbankan Syariah Otoritas Jasa Keuangan, Standar Produk Perbankan Syariah Murabahah, h.18

Egbetunde, Tajudden dan Fadeyibi, Isaac Olungbenga. (2020) *Investment and Economic Growth In Nigeria: Evidence Form Vector Error Correction Model*. Journal of Sustainable Development in Africa, Vol.17 No.3. ISSN : 1520-5509.

Fathul Aminudin Aziz,(2018) “Hukum Denda Keuangan Publik Islam Di Indonesia”. Jurnal Al-Manahij, Vol.XII No.2

Forum Pertemuan atau Ijtima Komisi Fatwa MUI di Pondok Pesantren At-Tauhidyyah Cikura, Bojong, Tegal, Jawa Tengah, Juni 2019

Hanum,(2020) *Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pendapatan Pedagang Kaki Lima di Kota Kuala Simpang* (Jurnal Samudra Ekonomika Vol.1no.2)

Hery dan Widyawati Lekok.(2020) *Akuntansi Keuangan Menengah*. Jakarta: Bumi Aksara.

Ir. Adiwarmanto A. Karim, S.E, M.B.A, M.A.E.P, (2019)*Ekonomi Mikro Islamii* (Jakarta: Pt Rajagrafindo Persada).

Irfan Harmoko , (2022) *Analisis Penerapan dwenda keterlambataan pembayaran angsuran dalam akad pembiayaan murabahah di BANK Syariah (berdasarkan fatwa NO 17/DSN MUI/IX/2000)*, (Jurnal Qawanin Vol 3 no 1.

Jaminan Sosial (Jamsos) Indonesia, *Fungsi Tugas dan wewenang BPJS*

Jaminan Sosial (Jamsos) Indonesia, *Fungsi Tugas dan wewenang BPJS*

Kemenkeu UUD Republik Indonesia. JDIH Kemenkeu (2022) diakses pada 6/12/2022

Kemenkeu.go.id . diakses pada 16 April 2023

Lexy J. Moleong,(2019)Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung: PT Rosda Karya.

Moh. Nadzir, (2020) Metode Penelitian, Bandung: Remaja Rosdakarya.

Muhammad Syakir Sula, (2020) Asuransi Syari'ah (life and general) Konsep dan Sistem Operasional.(Jakarta: Gema Insani Press).

Muslehuddin, Muhammad, (2019) Mengkuat Asuransi Modern, Jakarta: Lentera Baristama,

Nur Yuliani,(2020) *Pengaruh Pendapatan, Gaya Hidup, Dan Jenis Kelamin Terhadap Konsumsi Mahasiswa Jurusan Pendidikan Matematika Uin Alauddin Makassar*(Jurnal Ekonomi Pembangunan Vol.6no.1.)

Purwanto Sigit, Ahmad Saepudin, Saepul Bahri & Yulia purnama, (2021) *Implementasi denda pada akad murabahah dalam perspektif ekonomi Syariah di BMT Purwakarta Amanh sejahtera (PAS)*.(Jurnal EKSISBANK ekonmi Syariah dan bisnis perbankan. Vol.5. no.1).

Rio Christoper , Rosmiyati Chodijah dan Yunisvita,(2019) *Faktor-faktor yang mempengaruhi pendapatan pekerja wanita sebagai Ibu rumah tangga*(Jurnal Ekonomi Pembahangunan Vol.15.no.1.

Saskia Putri, (2021) Muhammad Iqbal Fasa, Suharto,*Pengaruh Produk, Pelayanan Dan Motivasi Menghindari Riba Terhadap Keputusan Mahasiswa Menjadi Nasabah Bank Syariah* (Jurnal Kajian Ekonomi dan Perbankan Syariah Vol.2.no.1

Setiyanto, Dunarto, Sri Endah Wahyuningsih, (2019) Efektivitas Penerapan Sanksi Denda ETilang Bagi Pelanggar Lalulintas Berdasarkan Uu No 22 TahunTentang Lalulintas

Dan Angkutan Jalan, Jurnal hukum Khaira Ummah Vol.12. No.4.

Sri Dewi Anggadini,(2022) Surtikanti Surtikanti, Faez M. Hassan. *Economic Growth : The Impact of Zakat Funds and Tax on Business Capital* (jurnal Ikonomika Ekonomi dan Bisnis islam UIN Raden Intan Lampung Vol.5 No,2 2020)

Suharsimi Arikunto, (2020)Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek, Edisi Revisi V, Cet. Ke-12, Jakarta: Rineka Cipta.

Wahyudi, F. .(2019) “mengontrol moral hazard nasabah melalui instrument ta‘zir dan ta‘widh”, jurnal Al-Banjari.