

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Untuk penelitian terdahulu ini sangat berguna bagi penulis untuk mengambil atau menjelaskan lebih lanjut dari sebelumnya yang diteliti. Penelitian yang dapat saya gunakan untuk pedoman saya diantaranya adalah :

Penelitian Raymanel (2012) judul “Analisis Manajemen Piutang Pasien Rawat Inap Jaminan Asuransi di Rumah Sakit XYZ Tahun 2012”. Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan informasi tentang kinerja dan hambatan di bagian keuangan dalam pengelolaan piutang di RS Restu Ibu melalui siklus piutang untuk mencegah membesarnya piutang pasien rawat inap. Metode penelitian dalam penelitian Raymanel adalah eksploratif dengan pendekatan kualitatif dengan metode wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi untuk menganalisis tugas masing -masing petugas pada siklus piutang serta hambatannya dalam pencegahan membesarnya piutang rawat inap. Dan mendapatkan hasil yaitu bahwa masih terbatasnya tenaga kerja rumah sakit baik secara kuantitas maupun kualitas, standar operasional yang belum ditetapkan, sistem MyAccounting yang belum dapat digunakan dengan optimal serta sarana dan prasarana yang menyebabkan lamanya proses penagihan kepada pihak asuransi.

Penelitian Syhrial (2005) judul “Manajemen Piutang dalam Mencegah Membesarnya Piutang Pasien Rawat Inap di RS Restu Ibu Balikpapan”. Penelitian

ini bertujuan untuk menganalisis berbagai kendala dalam proses penatalaksanaan piutang rawat inap dari tahap penerimaan, penataan rekening, verifikasi, penagihan dan penutupan piutang. Metode penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan desain deskriptif. Dan mendapatkan hasil yaitu bagian pendaftaran tidak menanyakan tentang sistem pembayaran pada pasien rawat inap, bagian perawatan penataan tagihan masih belum tepat dan penataan tagihan perusahaan masih lambat, informasi piutang dan koordinasi masih lemah, evaluasi di bagian keuangan dalam mengelola piutang belum ada.

Penelitian Sani (2000) judul “Analisis Manajemen Penagihan Piutang Pasien Rawat Inap Jaminan Pihak Ketiga di Rumah Sakit Haji Jakarta Tahun 2000”. Penelitian ini bertujuan untuk mendapat gambaran penyebab dari besarnya jumlah piutang pelayanan pasien rawat inap di Rumah Sakit Haji Jakarta. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analitik dengan melakukan pengamatan langsung dan wawancara secara mendalam. Dan mendapatkan hasil bahwa penyebab besarnya saldo piutang pelayanan pasien rawat inap karena lamanya waktu dalam proses penyampaian surat tagihan kepada para debitur.

Ringkasan penelitian terdahulu yang di muat dalam tabel dibawah ini :

Tabel 2.1
Penelitian-penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul	Tujuan	Metode Analisis	Hasil Penelitian
1.	Raymanel	Analisis Manajemen Piutang Pasien Rawat Inap Jaminan Asuransi di Rumah Sakit XYZ Tahun 2012	Untuk mendapatkan informasi tentang kinerja dan hambatan di bagian keuangan dalam pengelolaan piutang di RS Restu Ibu melalui siklus piutang untuk mencegah membesarnya piutang pasien rawat inap	Metode penelitian menggunakan eksploratif dengan pendekatan kualitatif dengan metode wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi untuk menganalisis tugas masing - masing petugas pada siklus piutang serta hambatannya dalam pencegahan membesarnya piutang rawat inap.	Mendapatkan hasil yaitu bahwa masih terbatasnya tenaga kerja rumah sakit baik secara kuantitas maupun kualitas, standar operasional yang belum ditetapkan, sistem MyAccounting yang belum dapat digunakan dengan optimal serta sarana dan prasarana yang menyebabkan lamanya proses penagihan kepada pihak asuransi.
2.	Syahrial	Manajemen Piutang dalam Mencegah Membesarnya Piutang Pasien Rawat Inap di RS Restu Ibu Balikpapan	Untuk menganalisis berbagai kendala dalam proses penatalaksanaan piutang rawat inap dari tahap penerimaan, penataan rekening, verifikasi, penagihan dan penutupan piutang.	Metode penelitian kualitatif dengan desain deskriptif.	Mendapatkan hasil yaitu bagian pendaftaran tidak menanyakan tentang sistim pembayaran pada pasien rawat inap, bagian perawatan penataan tagihan masih belum tepat dan penataan tagihan perusahaan masih lambat, informasi piutang dan koordinasi masih lemah, evaluasi di bagian keuangan dalam mengelola piutang belum ada.

3.	Sani	Analisis Manajemen Penagihan Piutang Pasien Rawat Inap Jaminan Pihak Ketiga di Rumah Sakit Haji Jakarta Tahun 2000.	Untuk mendapat gambaran penyebab dari besarnya jumlah piutang pelayanan pasien rawat inap di Rumah Sakit Haji Jakarta	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analitik dengan melakukan pengamatan langsung dan wawancara secara mendalam.	Mendapatkan hasil bahwa penyebab besarnya saldo piutang pelayanan pasien rawat inap karena lamanya waktu dalam proses penyampaian surat tagihan kepada para debitur.
----	------	---	---	---	--



Tabel 2.2
Persamaan dan Perbedaan Penelitian

NO	Nama Peneliti	Persamaan	Perbedaan
1.	Raymanel	Meneliti Manajemen Piutang Pasien Rawat Inap.	Meneliti manajemen piutang bagi pasien Jaminan Asuransi di Rumah Sakit XYZ Tahun 2012
2.	Syahrial	Meneliti Manajemen Piutang Pasien Rawat Inap.	Meneliti manajemen piutang bagi pasien umum.
3.	Sani	Meneliti Manajemen Piutang Pasien Rawat Inap.	Meneliti manajemen piutang pasien Jaminan Pihak Ketiga di Rumah Sakit Haji Jakarta Tahun 2000.

Dari tabel diatas terdapat persamaan dan perbedaan pada penelitian saya. Untuk persamaan dari penelitian saya adalah sama-sama meneliti manajemen piutang di rumah sakit. Dan perbedaan dari penelitian sebelumnya ialah saya meneliti pada pasien BPJS di rawat inap RSUD Kab. Sidoarjo.

2.2 Kajian Teoritis

2.2.1 Manajemen

2.2.1.1 Definisi Manajemen

Manajemen berasal dari bahasa Inggris “management” dengan kata kerja to manage yang secara umum berarti mengurus. Dalam arti khusus manajemen dipakai bagi pimpinan dan kepemimpinan, yaitu orang-orang yang melakukan kegiatan memimpin, disebut “manajer” (Modul, 2014). Ada beberapa sumber lain mengenai pendefinisian manajemen yaitu :

1. George R.Terry dalam bukunya mendefinisikan manajemen adalah cara pencapaian tujuan yang telah ditentukan terlebih dahulu melalui kegiatan orang lain.
2. Stoner dalam bukunya mendefinisikan manajemen sebagai suatu proses perencanaan, pengorganisasian, memimpin dan mengawasi usaha-usaha dari anggota organisasi dan sumber-sumber organisasi lainnya untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Dapat diambil kesimpulan mengenai definisi manajemen yaitu sebuah cara yang rasional untuk membuat keputusan dengan mempertimbangkan upaya yang telah direncanakan dengan melalui sebuah langkah yang sudah terstruktur.

2.2.1.2 Fungsi Manajemen dan Pandangan Islam

Fungsi manajemen adalah proses dari langkah-langkah mulai dari perencanaan, pengorganisasian, staffing, memimpin dan pengawasan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan organisasi.

Banyak pandangan-pandangan yang berbeda dari para ahli mengenai rumusan-rumusan fungsi-fungsi manajemen, di sini penulis mengambil pandangan dari seorang ahli bernama George R. Terry. Dalam bukunya “Principles of management” George R. Terry merumuskan fungsi-fungsi manajemen dengan singkatan POAC, yaitu :

1. Perencanaan (Planning)

Perencanaan adalah sesuatu yang akan direncanakan tentang apa yang akan dicapai, yang kemudian memberikan pedoman, garis-garis besar tentang apa yang akan dituju. Perencanaan merupakan persiapan-persiapan untuk pelaksanaan suatu tujuan, berupa rumusan-rumusan tentang “apa” dan “bagaimana” suatu pekerjaan dapat dilaksanakan. Persiapan-persiapan tersebut dapat berupa tindakan-tindakan administrasi atas tindakan-tindakan selanjutnya. Perencanaan tidak harus dalam bentuk tulisan tetapi mungkin hanya dalam pemikiran (benak), terutama untuk hal yang bersifat pribadi dan rahasia (misalnya rencana operasi lokasi perjudian, pelacuran, sarang narkoba dan lain-lainnya).

Dalam sistem pembangunan di Indonesia, tugas perencanaan dilaksanakan oleh Badan Perencanaan Nasional (Bapenas), yang merupakan himpunan dari perencanaan sektor pemerintah yang paling kecil.

Setiap organisasi biasanya selalu membuat perencanaan untuk lancarnya perputaran roda organisasi. Demikian hal dengan individu, hendaknya membiasakan diri untuk membuat/menentukan rencana agar aktivitas jelas dan terarah.

2. Pengorganisasian (Organizing)

Pengorganisasian adalah penetapan struktur peran-peran melalui penentuan aktivitas-aktivitas, pengelompokan aktivitas, penugasan kelompok aktivitas, pendelegasian wewenang, pengkoordinasian hubungan antar wewenang serta informasi baik secara vertikal maupun horizontal, yang dibutuhkan organisasi untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi. Agar peran organisasi ada dan berarti bagi orang-orang, peran-peran itu harus mencakup :

1. Tujuan yang dapat direalisasikan.
2. Konsep dan batas kewajiban yang jelas.
3. Kebijakan-kebijakan yang dapat dimengerti dan dapat dilaksanakan.
4. Ketersediaan informasi yang diperlukan, alat-alat dan sumber-sumber yang penting.

3. Actuating (Penggerakan)

Penggerakan adalah suatu fungsi pembimbingan dan pemberian pimpinan serta penggerakan orang-orang agar orang-orang tersebut mau dan suka bekerja. Berdasarkan pengertian tersebut jelaslah bahwa peranan penggerakan (actuating) sangat penting, karena penggerakan berfungsi untuk menggerakan fungsi-fungsi manajemen yang lain, seperti perencanaan, pengorganisasian, pengawasan.

Menggerakan orang-orang agar mau dan suka bekerja mempunyai arti bagaimana menjadikan para pegawai sadar akan tugas dan

kewajiban serta bertanggung jawab atas tugas yang dibebankan kepadanya tanpa menunggu perintah dari siapapun.

4. Pengendalian (Controlling)

Pengawasan adalah suatu proses dimana pimpinan ingin mengetahui apakah hasil pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan oleh bawahan sesuai dengan rencana, perintah, tujuan atau kebijakan yang telah ditentukan.

Dalam konteks Islam manajemen memiliki unsur-unsur yang tidak jauh berbeda dengan konsep manajemen secara umum (Hefniy, 2008). Hal ini telah tertuang dalam Al-Qur'an dan Al-Hadits sebagai falsafah hidup umat Islam. Unsur-unsur tersebut diantaranya;

Pertama (التخطيط) atau Planning; yaitu perencanaan/ gambaran dari sesuatu kegiatan yang akan datang dengan waktu, metode tertentu. Sebagaimana Nabi telah bersabda :

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ الْعَمَلَ أَنْ يَتَّقَنَهُ

Artinya: *“Sesungguhnya Allah sangat mencintai orang yang jika melakukan sesuatu pekerjaan , dilakukan secara itqan (tepat, terarah, jelas, tuntas. (HR. Thabrani)”*.

Dalam Al-Qur'an Allah berfirman, :

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ - وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَارْغَبْ

7-8. Artinya : *“Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain.dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap”*.

Setiap apa yang diperbuat oleh manusia maka ia harus mempertanggung jawabkannya. Agama mengajarkan umatnya untuk

membuat perencanaan yang matang dan itqan, karena setiap pekerjaan akan menimbulkan sebab akibat. Adanya perencanaan yang baik akan menimbulkan hasil yang baik juga sehingga akan disenangi oleh Allah. Tentunya penilaian yang paling utama hanya penilaian yang datangnya dari Allah SWT.

Kedua, (التنظيم) atau Organization; merupakan wadah tentang fungsi setiap orang, hubungan kerja baik secara vertikal atau horizontal. Dalam surat Ali Imran Allah berfirman :

وَاعْتَصِمُوا بِحَبْلِ اللَّهِ جَمِيعًا وَلَا تَفَرَّقُوا وَاذْكُرُوا نِعْمَتَ اللَّهِ عَلَيْكُمْ إِذْ كُنْتُمْ أَعْدَاءً فَأَلَّفَ بَيْنَ قُلُوبِكُمْ فَأَصْبَحْتُمْ بِنِعْمَتِهِ إِخْوَانًا وَكُنْتُمْ عَلَىٰ شَفَا حُفْرَةٍ مِّنَ النَّارِ فَأَنْقَذَكُم مِّنْهَا كَذَلِكَ يُبَيِّنُ اللَّهُ لَكُمْ آيَاتِهِ لَعَلَّكُمْ تَهْتَدُونَ

103. Artinya : “Dan berpeganglah kamu semuanya kepada tali (agama) Allah, dan janganlah kamu bercerai berai, dan ingatlah akan ni'mat Allah kepadamu ketika kamu dahulu (masa Jahiliyah) bermusuh-musuhan, maka Allah mempersatukan hatimu, lalu menjadilah kamu karena ni'mat Allah, orang-orang yang bersaudara. dan kamu telah berada di tepi jurang neraka, lalu Allah menyelamatkan kamu dari padanya. Demikianlah Allah menerangkan ayat-ayat-Nya kepadamu, agar kamu mendapat petunjuk”.

Ayat di atas menunjukkan bahwa organisasi merupakan kumpulan orang-orang yang bisa diorganisir dengan baik. Maka hendaknya bersatu-padulah dalam bekerja dan memegang komitmen untuk menggapai cita-cita dalam satu payung organisasi dimaksud. Allah berfirman;

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا لَهَا مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا اكْتَسَبَتْ رَبَّنَا
 لَا تُؤَاخِذْنَا إِنْ نَسِينَا أَوْ أَخْطَأْنَا رَبَّنَا وَلَا تَحْمِلْ عَلَيْنَا إِكْرَامًا حَمَلْتَهُ
 عَلَى الَّذِينَ مِنْ قَبْلِنَا رَبَّنَا وَلَا تُحَمِّلْنَا مَا لَا طَاقَةَ لَنَا بِهِ وَاعْفُ عَنَّا وَاعْفِرْ
 لَنَا وَارْحَمْنَا أَنْتَ مَوْلَانَا فَانصُرْنَا عَلَى الْقَوْمِ الْكَافِرِينَ

286. Artinya : “Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Ia mendapat pahala (dari kebajikan) yang diusahakannya dan ia mendapat siksa (dari kejahatan) yang dikerjakannya. (Mereka berdo'a): "Ya Tuhan kami, janganlah Engkau hukum kami jika kami lupa atau kami tersalah. Ya Tuhan kami, janganlah Engkau bebaskan kepada kami beban yang berat sebagaimana Engkau bebaskan kepada orang-orang sebelum kami. Ya Tuhan kami, janganlah Engkau pikulkan kepada kami apa yang tak sanggup kami memikulnya. Beri ma'aflah kami. ampunilah kami. dan rahmatilah kami. Engkaulah Penolong kami, maka tolonglah kami terhadap kaum yang kafir."

Kinerja bersama dalam organisasi disesuaikan dengan kemampuan yang dimiliki oleh masing-masing individu. Menyatukan langkah yang berbeda-beda tersebut perlu ketelatenan mengorganisir sehingga bisa berkompetitif dalam berkarya. Disamping ayat di atas, Sayyidina Ali bin Abi Thalib membuat statemen yang terkenal yaitu :

الحق بلا نظام يغلبه الباطل بنظام

Artinya: “Kebenaran yang tidak terorganisasi dengan rapi, dapat dikalahkan oleh kebatilan yang diorganisasi dengan baik”.

Statemen Sayyidina Ali merupakan pernyataan yang realistis untuk dijadikan rujukan umat Islam. Hancurnya suatu institusi yang

terjadi saat ini karena belum berjalannya ranah organisasi dengan menggunakan manajemen yang benar secara maksimal.

Ketiga, (التنسيق) atau Coordination, upaya untuk mencapai hasil yang baik dengan seimbang, termasuk diantara langkah-langkah bersama untuk mengaplikasikan planning dengan mengharapkan tujuan yang diidamkan. Allah berfirman :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا ادْخُلُوا فِي السِّلْمِ كَآفَّةً وَلَا تَتَّبِعُوا خُطُوَاتِ الشَّيْطَانِ
إِنَّهُ لَكُمْ عَدُوٌّ مُّبِينٌ

208. Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, masuklah kamu ke dalam Islam keseluruhan, dan janganlah kamu turut langkah-langkah syaitan. Sesungguhnya syaitan itu musuh yang nyata bagimu”.

Apabila manusia ingin mendapat predikat iman maka secara totalitas harus melebur dengan peraturan Islam. Iman bila diumpamakan dengan manusia yang ideal dan Islam sebagai planning dan aturan-aturan yang mengikat bagi manusia, maka tercapainya tujuan yang mulia, memerlukan adanya kordinasi yang baik dan efektif sehingga akan mencapai kepada tujuan ideal. Cobaan dan kendala merupakan keniscayaan, namun dengan manusia tenggelam dalam lautan Islam (kedamaian, kerjasama dan hal-hal baik lainnya) akan terlepas dari kendala-kendala yang siap mengancam.

Keempat, (الرقابة) atau Controlling , pengamatan dan penelitian terhadap jalannya planning. Dalam pandangan Islam menjadi syarat mutlak bagi pimpinan untuk lebih baik dari anggotanya, sehingga kontrol yang ia lakukan akan efektif. Allah berfirman :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لِمَ تَقُولُونَ مَا لَا تَفْعَلُونَ

2. Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman, kenapakah kamu mengatakan sesuatu yang tidak kamu kerjakan?”.

Dalam ayat yang lain Allah menjelaskan bahwa kontrol yang utama ialah dari Allah SWT. :

أَلَمْ تَرَ أَنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا فِي السَّمَاوَاتِ وَمَا فِي الْأَرْضِ مَا يَكُونُ مِنْ
بَحْوَى ثَلَاثَةٍ إِلَّا هُوَ رَابِعُهُمْ وَلَا خَمْسَةَ إِلَّا هُوَ سَادِسُهُمْ وَلَا أَدْنَى مِنْ
ذَلِكَ وَلَا أَكْثَرَ إِلَّا هُوَ مَعَهُمْ أَيْنَ مَا كَانُوا ثُمَّ يُنَبِّئُهُمْ بِمَا عَمِلُوا يَوْمَ
الْقِيَامَةِ إِنَّ اللَّهَ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ

7. Artinya : “Tidakkah kamu perhatikan, bahwa sesungguhnya Allah mengetahui apa yang ada di langit dan di bumi? Tiada pembicaraan rahasia antara tiga orang, melainkan Dia-lah keempatnya. Dan tiada (pembicaraan antara) lima orang, melainkan Dia-lah keenamnya. Dan tiada (pula) pembicaraan antara jumlah yang kurang dari itu atau lebih banyak, melainkan Dia berada bersama mereka di manapun mereka berada. Kemudian Dia akan memberitahukan kepada mereka pada hari kiamat apa yang telah mereka kerjakan. Sesungguhnya Allah Maha mengetahui segala sesuatu”.

Dalam konteks ayat ini sebenarnya sangat cukup sebagai konsep kontrol yang sangat efektif untuk diaplikasikan. Memahami dan membumikan konteks ayat ini menjadi hal yang sangat urgen. Para pelaksana institusi akan melaksanakan tugasnya dengan konsisten sesuai dengan sesuatu yang diembannya, bahkan lebih-lebih meningkatkan spirit lagi karena mereka menganggap bahwa setiap tugas pertanggung

jawaban yang paling utama adalah kepada Sang Khaliq yang mengetahui segala yang diperbuat oleh makhluk-Nya.

2.2.2 Manajemen Keuangan Rumah Sakit

2.2.2.1 Definisi Manajemen Keuangan

Manajemen Keuangan terdiri dari dua kata yaitu manajemen dan keuangan. Manajemen adalah teknik atau cara pengelolaan suatu kegiatan agar mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Proses kegiatan manajemen terdiri dari perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan /pengendalian. Sedangkan keuangan adalah alat transaksi yang digunakan individu atau perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan kelangsungan aktivitasnya. Manajemen keuangan menyangkut kegiatan perencanaan, analisis, dan pengendalian kegiatan keuangan (Mariun, 2003).

2.2.2.2 Ruang Lingkup Manajemen Keuangan Rumah Sakit

Menurut Sabarguna (2007), lingkup manajemen keuangan rumah sakit terdiri dari tiga bagian yaitu : akuntansi keuangan, akuntansi manajemen, dan manajemen pendanaan.

1. Akuntansi Keuangan

Pada kegiatan ini fokus utamanya berupa pencatatan dan pengawasan setiap transaksi, perlindungan pada setiap kekayaan dan efisiensi kegiatan. Bentuk laporan yang dihasilkan berupa neraca, laba rugi, analisis laporan keuangan, tagihan, pengupahan, dan pengelolaan persediaan.

2. Akuntansi Manajemen

Kegiatan ini berfokus pada perencanaan dan penganggaran, pengendalian keuangan, penentuan biaya dan tarif, pengambilan keputusan serta efektifitas dan produktifitas. Laporan yang dihasilkan berupa analisis varian anggaran, analisis biaya total dan biaya satuan, perhitungan penetapan tarif, pembayaran, serta pengadaan barang. Manfaat terbesar dari kegiatan ini adalah untuk manajemen rumah sakit, sehingga disebut juga “Internal Accounting”.

3. Manajemen Pendanaan

Fokus dari manajemen pendanaan adalah pendanaan kegiatan, pemanfaatan dana, pertumbuhan kegiatan, investasi dan divestasi serta efektifitas dan efisiensi. Bentuk laporan yang dihasilkan berupa neraca, laba rugi, analisis arus kas, pengambilan keputusan investasi dan penentuan sumber pendanaan. Orientasi dari kegiatan ini adalah untuk masa mendatang. Laporan dari kegiatan ini dimanfaatkan oleh pihak manajemen, penyandang dana, pemilik modal, bank maupun pemasok alat.

2.2.3 Manajemen Piutang

2.2.3.1 Definisi piutang dan Pandangan Islam

Piutang adalah klaim dalam bentuk uang yang timbul atas penjualan barang dan jasa secara kredit. Piutang terjadi karena adanya penundaan pembayaran baik sebagian atau seluruhnya dari pelayanan

yang telah diberikan (Islahuzzaman, 2005). Istilah piutang (receivable) meliputi semua klaim dalam bentuk uang terhadap entitas piutang diantaranya sebagai berikut :

1. Piutang menurut Haryono (2005; 134) adalah hak untuk menagih sejumlah uang dari si penjual kepada si pembeli yang timbul karena adanya transaksi penjualan secara kredit.
2. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1976 ; 760), “Piutang adalah tagihan uang perusahaan kepada para pelanggan yang diharapkan akan dilunasi dalam waktu paling lama satu tahun sejak tanggal keluarnya tagihan”.

Dari definisi tersebut, maka dapat diambil kesimpulan mengenai pengertian penagihan piutang, yaitu tagihan kepada pihak luar (yang dapat ditagih dari seseorang) akibat adanya penjualan atau penyerahan barang atau jasa secara kredit, yang diharapkan akan melunasi sesuai dengan periode yang telah ditetapkan sebelumnya.

Di dalam fiqih Islam, hutang piutang atau pinjam meminjam telah dikenal dengan istilah *Al-Qardh*. Makna *Al-Qardh* secara *etimologi* (bahasa) ialah *Al-Qardh* yang berarti memotong. Harta yang diserahkan kepada orang yang berhutang disebut *Al-Qardh*, karena merupakan potongan dari harta orang yang memberikan hutang (Abu, 2012)

Sedangkan secara *terminologis* (istilah syar’i), makna *Al-Qardh* ialah menyerahkan harta (uang) sebagai bentuk kasih sayang kepada siapa saja yang akan memanfaatkannya dan dia akan

mengembalikannya (pada suatu saat) sesuai dengan padanannya. (Lihat *Muntaha Al-Iradat* (I/197. Abu (2012).

Atau dengan kata lain, Hutang Piutang adalah memberikan sesuatu yang menjadi hak milik pemberi pinjaman kepada peminjam dengan pengembalian di kemudian hari sesuai perjanjian dengan jumlah yang sama. Jika peminjam diberi pinjaman Rp. 1.000.000 (satu juta rupiah) maka di masa depan si peminjam akan mengembalikan uang sejumlah satu juta juga. Abu (2012).

Ada ayat mengenai uraian diatas dalam surat Al Baqarah 280:

وَإِنْ كَانَ ذُو عُسْرَةٍ فَنَظِرَةٌ إِلَىٰ مَيْسَرَةٍ وَأَنْ تَصَدَّقُوا خَيْرٌ لَّكُمْ إِنْ كُنْتُمْ تَعْلَمُونَ

280. Dan jika (orang yang berhutang itu) dalam kesukaran, maka berilah tangguh sampai dia berkelapangan. Dan menyedekahkan (sebagian atau semua utang) itu, lebih baik bagimu, jika kamu mengetahui.

Ayat diatas menjelaskan, dapat diambil pelajaran bahwa orang yang memberi hutang wajib memberi jangka waktu untuk melunasinya tanpa adanya tindakan kekerasan dan apabila orang tersebut tidak mampu membayarnya maka kita iklaskan saja karena membantu sesama umat akan mendapat pahala yang berlimpah dan mendapat bekal untuk yaumul akhir nanti.

Ayat diatas menjelaskan, dapat diambil pelajaran bahwa orang yang memberi hutang wajib memberi jangka waktu untuk melunasinya tanpa adanya tindakan kekerasan dan apabila orang tersebut tidak mampu

membayarnya maka kita ikhlaskan saja karena membantu sesama umat akan mendapat pahala yang berlimpah dan mendapat bekal untuk yaumul akhir nanti.

2.2.3.2 Cara Pengumpulan Piutang dan Pandangan Islam

Pengumpulan piutang suatu perusahaan maupun lembaga yang lainnya merupakan suatu proses kegiatan yang harus diikuti dalam mengumpulkan piutang-piutangnya apabila sudah jatuh tempo. Menurut Syamsuddin (2007:273), cara pengumpulan piutang yang harus dilakukan oleh perusahaan bilamana langganan atau pembeli belum membayar sampai jangka waktu yang telah ditentukan, adalah :

1. Melalui surat

Apabila waktu pembayaran utang sudah lewat dari jatuh tempo, maka perusahaan dapat mengingatkan langganan tersebut bahwa hutangnya telah jatuh tempo dengan mengirimkan surat. Apabila hutang tersebut belum juga terbayar, maka dapat dikirimkan surat berikutnya yang lebih mempertegas dengan menggunakan nada yang keras.

2. Melalui telepon

Apabila setelah dikirim surat teguran ternyata hutang juga belum terbayar, maka pihak perusahaan dapat menelfon langganan secara pribadi dan memintanya untuk segera melakukan pembayaran. Namun, apabila hasil percakapan tersebut ternyata misalnya : pelanggan mempunyai alasan tertentu yang dapat dipertimbangkan oleh pihak

perusahaan, maka pihak perusahaan mungkin bisa memberikan keringanan waktu atau memperpanjang sampai jangka waktu tertentu.

3. Kunjungan personal

Melakukan kunjungan pribadi ke tempat langganan seringkali digunakan karena dianggap efektif dalam usaha-usaha pengumpulan piutang.

4. Tindakan yuridis

Apabila pihak pelanggan tidak bisa membayar hutangnya, maka perusahaan dapat menggunakan tindakan-tindakan hukum dengan mengajukan gugatan melalui pengadilan.

Untuk hal ini terdapat juga dalam Islam mengatur hubungan antar umat manusia dalam kehidupan sosial, termasuk utang piutang. Dalam surat Al-Baqarah ayat 283 menyebutkan:

وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَى سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهَانَ مَخْبُوضَةً فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُمْ بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِنَ أَمَانَتَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ آثِمٌ قَلْبُهُ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ

283. Jika kamu dalam perjalanan (dan bermu'amalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). Akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya. dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian. Dan barangsiapa yang

menyembunyikannya, maka sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya. dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.

Dari ayat tersebut dapat saya disimpulkan bahwasannya orang yang berhutang itu harus ada bukti dari dari pihak yang mengutang dan yang memberi utang tersebut. Untuk menghindari adanya tindak yang tidak diinginkan maka orang yang menghutang tersebut harus ada jaminan ketika dia berhutang karena untuk memastikan dia mampu untuk membayar hutang tersebut. Dan kalau sudah disepakati suka sama suka maka hutang tersebut bisa dijalankan tanpa mengandung unsur haram. Dan juga di jelaskan dalam hadith dibawah ini:

مَا مِنْ مُسْلِمٍ يُقْرِضُ مُسْلِمًا قَرْضًا مَرَّتَيْنِ إِلَّا كَانَ كَصَدَقَتِهَا مَرَّةً

“Setiap muslim yang memberikan pinjaman kepada sesamanya dua kali, maka dia itu seperti orang yang bersedekah satu kali.” (HR. . Hadits ini di-hasan-kant Ibnu Majah)

2.2.3.3 Konsep Manajemen Piutang

Dalam membahas manajemen piutang, maka ada bab yang akan dibahas yaitu tentang kebijaksanaan/kebijakan kredit, analisis kredit, persyaratan kredit dan perubahan kebijaksanaan kredit serta pengaruh terhadap laba dan biaya, dan kebijaksanaan penagihan (Muslich, 2003;109)

A. Kebijakan kredit

Kebijaksanaan kredit yang dimiliki ini umumnya menyangkut masalah: Kebijakan pemerintah kredit, kebijaksanaan Pengawasan Kredit dan Kebijakan Penagihan Kredit. Dengan kebijaksanaan

pemberian kredit dimaksudkan agar perusahaan mempunyai suatu ukuran untuk menetapkan nasabah-nasabah yang akan memperoleh kredit, jumlah kredit yang diberikan, jangka waktu dan syarat pembayaran kredit serta kondisi-kondisi yang harus dipenuhi oleh penerima kredit.

Menurut Brigham (2011; 281) kebijakan kredit terdiri dari empat variabel yaitu:

1. Periode Kredit (*credit period*) adalah lamanya waktu yang diberikan kepada pembeli untuk membayar pembeliannya.
2. Diskon (*discount*) adalah pengurangan harga yang diberikan untuk pembayaran lebih awal. Diskon menyebutkan presentase pengurangan dan seberapa cepat pembayaran harus dilakukan agar berhak untuk mendapat diskon.
3. Standar Kredit (*credit standards*) mengacu pada kemampuan keuangan yang diminta dari pelanggan kredit yang layak untuk diterima.
4. Kebijakan Penagihan (*collection policy*) mengacu pada prosedur yang digunakan untuk menagih rekening-rekening yang telah lewat jatuh temponya, termasuk penggunaan pemaksaan atau kelonggaran yang digunakan di dalam proses.

B. Analisis Kredit

Analisis kredit merupakan suatu proses untuk mengevaluasi apakah nasabah dapat diberikan kredit atau tidak. Dalam analisis kredit

hakikatnya calon nasabah dianalisis kemampuannya untuk membayar kredit terutama berkepentingan dengan kekayaan nasabah jangka pendek.

Menurut Weston (1997;282) dalam mencapai hasil yang independen, secara tradisional perusahaan mempertimbangkan lima C (lima K) dari kredit: Kepribadian (character), Kemampuan (capacity), Kapital (capital) (Modal), Kolateral (collateral), dan Kondisi (conditions).

Penilaian kepribadian digunakan untuk memperkirakan kemungkinan bahwa pelanggan mau memenuhi kewajibannya. Faktor ini sangat penting karena setiap transaksi kredit merupakan janji untuk membayar.

Kemampuan merupakan penilaian subyektif atas kemampuan pelanggan untuk membayar. Kemampuan ini diukur dengan catatan prestasi bisnis pelanggan di masa lampau, yang didukung dengan pengamatan di lapangan atas pabrik atau toko dan metode kegiatan usahanya.

Modal (Kapital) dikur dengan posisi keuangan perusahaan secara umum yang disimpulkan dari analisis rasio keuangan, dengan penekanan khusus pada nilai modal (net worth) perusahaan yang berwujud (tangible).

Kolateral diberikan oleh pelanggan dalam bentuk aktiva sebagai jaminan keamanan atas kredit yang diberikan.

Faktor kelima, yaitu *kondisi*, berhubungan dengan dampak kecenderungan ekonomi secara umum terhadap perusahaan atas perkembangan khusus di sektor ekonomi tertentu yang mungkin berpengaruh terhadap kemampuan pelanggan untuk memenuhi kewajibannya.

C. Persyaratan Kredit

Persyaratan kredit umumnya menyatakan syarat pembayaran kembali kredit yang diberikan kepada nasabah. Termasuk dalam syarat pembayaran ini adalah kemungkinan pemberian diskonto untuk pembayaran yang lebih awal.

D. Perubahan Kebijakan Kredit

Kebijakan kredit mempunyai pengaruh yang besar terhadap penjualan. Karenanya sampai seberapa jauh perusahaan menetapkan kebijakan kredit dapat mempengaruhi permintaan barang atau penjualan.

Perubahan kebijakan kredit yang meliputi :1) perubahan periode kredit. 2). Perubahan standar kredit untuk kriteria resiko dari nasabah yang dapat diberikan kredit. 3). Perubahan kebijakan penagihan.

E. Kebijakan Penagihan

Di dalam kebijakan ditentukan sistem penagihan yang harus dilakukan oleh perusahaan. Suatu penagihan yang intensif yang mempunyai konsekuensi biaya penagihan yang cukup besar. Tetapi penagihan yang insentif menyebabkan pula jumlah piutang yang tertagih

lebih banyak, kerugian karena Bad Debts berkurang dan periode penagihan semakin cepat.

Seorang manajer kredit yang baik akan berusaha keras mempelajari bisnis dari pelanggan perusahaan termasuk juga (atau lebih baik daripada) eksekutif perusahaan-perusahaan tersebut. Ia harus terus memantau kecenderungan penjualan pelanggan, prestasi manajemen, likuiditas, leverage dan profitabilitas. Manajer kredit yang kreatif juga memperhatikan faktor-faktor eksternal yang mempengaruhi bisnis pelanggan dan terus berkomunikasi dengan piutang yang lebih besar (Weston, 1997;282).

2.2.3.4 Tujuan Manajemen Piutang dan Pandangan Islam

Dalam melakukan manajemen keuangan Rumah Sakit menurut Irma staff BPJS RSUD Kab. Sidoarjo, piutang sangat berperan di rumah sakit karena hal berikut ini :

1. Merupakan sumber penerimaan dari pihak yang berhutang.
2. Perlu penanganan yang baik, karena apabila tidak, orang tersebut bisa lepas dari hutang di RSUD Kab. Sidoarjo dan akan merupakan piutang yang tak tertagih.

Di Rumah Sakit peran piutang akan merupakan tantangan di masa datang, seiring dengan berkembangnya asuransi kesehatan. Karena asuransi kesehatan di masa sekarang telah berkembang dan bernama Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Program tersebut sudah diterapkan dimana-mana baik dari rumah sakit maupun dari perusahaan.

Ada beberapa langkah yang harus ditempuh untuk mencapai tujuan manajemen piutang (Laporan Tahunan RSUD 2013-2014) yaitu :

1. Membuat suatu prosedur kredit untuk mengetahui kemampuan keuangan pasien dalam membayar tagihan dari rumah sakit.
2. Pembebanan Biaya terhadap pelayanan yang diterima memastikan suatu pelayanan yang telah diberikan sudah masuk dalam tagihan pasien.
3. Menyajikan tagihan pasien dengan baik
4. Membuat prosedur penagihan.
5. Kredit dan menutup akun pasien. Menentukan bahwa tagihan tetap merupakan piutang atau menutup akun pasien karena sudah terjadi pelunasan.

Dan ada juga dalam Islam mengenai adab tujuan dalam pemberian hutang dan orang yang berhutang menurut menurut Muzayyin, ada beberapa adab dalam utang piutang untuk si pemberi utang, yaitu :

1. Sebaiknya memberi tempo pembayaran kepada yang meminjam agar ada kemudahan untuk membayar. Di Al-Quran juga dijelaskan dalam surat Al-Baqarah 280 yaitu :

وَإِنْ كَانَ ذُو عُسْرَةٍ فَنَظِرَةٌ إِلَىٰ مَيْسَرَةٍ وَأَنْ تَصَدَّقُوا خَيْرٌ لَّكُمْ إِنْ كُنْتُمْ تَعْلَمُونَ

280. Dan jika (orang yang berhutang itu) dalam kesukaran, maka berilah tangguh sampai dia berkelapangan. Dan menyedekahkan

(sebagian atau semua utang) itu, lebih baik bagimu, jika kamu mengetahui.

Dapat saya simpulkan mengenai ayat diatas yaitu orang yang memberi hutang wajib memberi jangka waktu untuk melunasinya tanpa adanya tindakan kekerasan dan apabila orang tersebut tidak mampu membayarnya maka kita iklaskan saja karena membantu sesama umat akan mendapat pahala yang berlimpah dan mendapat bekal untuk yaumul akhir nanti.

2. Jangan menagih sebelum waktu pembayaran yang sudah ditentukan. (HR. Ahmad). Di Al-Quran juga dijelaskan dalam surat Al-Baqarah ayat 282 yaitu :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ
وَلْيَكْتُب بَيْنَكُمْ كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ وَلَا يَأْب كَاتِبٌ أَنْ يَكْتُبَ كَمَا عَلَّمَهُ
اللَّهُ فَلْيَكْتُبْ وَلْيُمْلِلِ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا يَبْخَسَ مِنْهُ
شَيْئًا فَإِن كَانَ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ سَفِيهًا أَوْ ضَعِيفًا أَوْ لَا يَسْتَطِيعُ أَنْ
يُمِلَّ هُوَ فَلْيُمْلِلْ وَلِيُّهُ بِالْعَدْلِ وَاسْتَشْهِدُوا شَهِيدَيْنِ مِنْ رِجَالِكُمْ فَإِن
لَّمْ يَكُونَا رَجُلَيْنِ فَرَجُلٌ وَامْرَأَتَانِ مِمَّن تَرْضَوْنَ مِنَ الشُّهَدَاءِ أَن تَضِلَّ
إِحْدَاهُمَا فَتُذَكِّرَ إِحْدَاهُمَا الْأُخْرَىٰ وَلَا يَأْب الشُّهَدَاءُ إِذَا مَا دُعُوا وَلَا
تَسْأَمُوا أَن تَكْتُبُوهُ صَغِيرًا أَوْ كَبِيرًا إِلَىٰ أَجَلِهِ ذَلِكُمْ أَقْسَطُ عِنْدَ اللَّهِ
وَأَقْوَمُ لِلشَّهَادَةِ وَأَدْنَىٰ أَلَّا تَرْتَابُوا إِلَّا أَن تَكُونَ تِجَارَةً حَاضِرَةً تُدِيرُونَهَا

بَيْنَكُمْ فَلَيْسَ عَلَيْكُمْ جُنَاحٌ أَلَّا تَكْتُبُوهَا وَأَشْهَدُوا إِذَا تَبَايَعْتُمْ وَلَا
يُضَارَّ كَاتِبٌ وَلَا شَهِيدٌ وَإِنْ تَفَعَّلُوا فَإِنَّهُ فُسُوقٌ بِكُمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ
وَيُعَلِّمُكُمُ اللَّهُ وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ

282. Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu'amalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya. Dan hendaklah seorang penulis di antara kamu menuliskannya dengan benar. Dan janganlah penulis enggan menuliskannya sebagaimana Allah mengajarkannya, maka hendaklah ia menulis, dan hendaklah orang yang berhutang itu mengimlakkan (apa yang akan ditulis itu), dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya, dan janganlah ia mengurangi sedikitpun daripada hutangnya. Jika yang berhutang itu orang yang lemah akalnya atau lemah (keadaannya) atau dia sendiri tidak mampu mengimlakkan, maka hendaklah walinya mengimlakkan dengan jujur. Dan persaksikanlah dengan dua orang saksi dari orang-orang lelaki (di antaramu). Jika tak ada dua orang lelaki, maka (boleh) seorang lelaki dan dua orang perempuan dari saksi-saksi yang kamu ridhai, supaya jika seorang lupa maka yang seorang mengingatkannya. Janganlah saksi-saksi itu enggan (memberi keterangan) apabila mereka dipanggil. dan janganlah kamu jemu menulis hutang itu, baik kecil maupun besar sampai batas waktu membayarnya. Yang demikian itu, lebih adil di sisi Allah dan lebih menguatkan persaksian dan lebih dekat kepada tidak (menimbulkan) keraguanmu. (Tulislah mu'amalahmu itu), kecuali jika mu'amalah itu perdagangan tunai yang kamu jalankan di antara kamu, maka tidak ada dosa bagi kamu, (jika) kamu tidak menulisnya. Dan persaksikanlah apabila kamu berjual beli. dan janganlah penulis dan saksi saling sulit menyulitkan. Jika kamu lakukan (yang demikian), maka sesungguhnya hal itu adalah suatu kefasikan pada dirimu. Dan

bertakwalah kepada Allah. Allah mengajarmu. dan Allah Maha Mengetahui segala sesuatu.

Rasul SAW, bersabda: "*semoga Allah memberi rahmat kepada orang yang toleran ketika menjual ketika membeli dan ketika menagih hutang*". Jelas bahwa bagi penagih hutang harus bersikap toleransi ketika memberikan tempo pembayaran hutang kepada yang berhutang. (HR. Muslim, Ahmad).

Dari ayat diatas dapat saya simpulkan yaitu ketika sedang melakukan hutang piutang ada seorang saksi untuk menjamin akan adanya transaksi ke dua belah pihak agar transaksi tersebut bisa berjalan dengan lancar. Dan orang yang memberi hutang janganlah melakukan tindakan curang kepada orang yang diberi hutang karena sesungguhnya Allah melihat apa yang sedang dikerjakannya.

3. Hendaknya menagih dengan sikap yang lembut penuh maaf. (HR. Bukhari, Muslim, Tirmidzi).

4. Boleh menyuruh orang lain untuk menagih utang, tetapi terlebih dahulu diberi nasihat agar bersikap baik, lembut dan penuh pemaaf kepada orang yang akan ditagih. (HR. Bukhari, Muslim, Tirmidzi, Hakim).

Adab bagi Pengutang :

1. Wajib dalam membayar hutang, Ini merupakan peringatan bagi orang yang berhutang. Semestinya memperhatikan kewajiban untuk melunasinya. Allah Subhanahu wa Ta'ala memerintahkan agar kita menunaikan amanah. Hutang merupakan amanah di pundak

penghutang yang baru tertunaikan (terlunaskan) dengan membayarnya. Di Al-Quran juga dijelaskan dalam surat An-Nisa' ayat 58 yaitu :

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ
النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ
سَمِيعًا بَصِيرًا

58. *Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.*

Dapat saya simpulkan dari ayat diatas yaitu wajib untuk seseorang untuk menyampaikan amanah kepada orang yang berhak menerimanya. Orang tersebut tidak boleh mengganti amanat yang diberikan oleh orang yang memberi amanah karena sesungguhnya amanah sangat berharga untuk seseorang yang telah lalai dalam menunaikan kewajibannya dalam urusan di dunia. Apabila orang yang diberi amanah tidak menjalankannya maka Allah akan membalasnya pada yaumul akhir nanti.

2. Sebaik-baik orang adalah yang mudah dalam membayar utang (tidak menunda-nunda). (HR. Bukhari, Nasa'i, Ibnu Majah, Tirmidzi).

3. Berhutang dengan niat baik, dalam arti berhutang tidak untuk foya-foya, dengan dalih berhutang padahal dalam hatinya meminta karena biasanya kalau menggunakan istilah hutang akan diberi. Dari Abu Hurairah Radhiyallahu 'anhu, ia berkata bahwa Nabi Shallallahu 'alaihi wa sallam telah bersabda : *"Barangsiapa yang mengambil harta orang (berhutang) dengan tujuan untuk membayarnya (mengembalikannya), maka Allah Subhanahu wa Ta'ala akan tunaikan untuknya. Dan barangsiapa mengambilnya untuk menghabiskannya, maka Allah Subhanahu wa Ta'ala akan membinasakannya"*.

Hadits ini hendaknya ditanamkan ke dalam diri sanubari yang berhutang, karena kenyataan sering membenarkan sabda Nabi diatas. Berapa banyak orang yang berhutang dengan niat dan azam untuk menunaikannya, sehingga Allah pun memudahkan baginya untuk melunasinya. Sebaliknya, ketika seseorang berazam pada dirinya, bahwa hutang yang dia peroleh dari seseorang tidak disertai dengan niat yang baik, maka Allah Subhanahu wa Ta'ala membinasakan hidupnya dengan hutang tersebut. Allah Subhanahu wa Ta'ala melelahkan badannya dalam mencari, tetapi tidak kunjung dapat. Dan dia letihkan jiwanya karena memikirkan hutang tersebut. Kalau hal itu terjadi di dunia yang fana, bagaimana dengan akhirat yang baqa (kekal).

4. Yang berhutang hendaknya berniat sungguh-sungguh untuk membayar. (HR. Bukhari, Muslim)

5. Menunda-nunda utang padahal mampu adalah kezaliman. (HR. Thabrani, Abu Dawud). Barangsiapa menunda-nunda pembayaran utang, padahal ia mampu membayarnya, maka bertambah satu dosa baginya setiap hari. (HR. Baihaqi).

6. Bagi yang memiliki utang dan ia belum mampu membayarnya, dianjurkan banyak-banyak berdoa kepada Allah agar dibebaskan dari utang, serta banyak-banyak membaca surat Ali Imran ayat 26.(HR. Baihaqi). Yang berbunyi :

قُلِ اللَّهُمَّ مَالِكَ الْمُلْكِ تُؤْتِي الْمُلْكَ مَنْ تَشَاءُ وَتَنْزِعُ الْمُلْكَ مِمَّنْ
تَشَاءُ وَتُعْزِزُ مَنْ تَشَاءُ وَتُذِلُّ مَنْ تَشَاءُ بِيَدِكَ الْخَيْرُ إِنَّكَ عَلَىٰ كُلِّ
شَيْءٍ قَدِيرٌ

26. Katakanlah: "Wahai Tuhan Yang mempunyai kerajaan, Engkau berikan kerajaan kepada orang yang Engkau kehendaki dan Engkau cabut kerajaan dari orang yang Engkau kehendaki. Engkau muliakan orang yang Engkau kehendaki dan Engkau hinakan orang yang Engkau kehendaki. Di tangan Engkaulah segala kebajikan. Sesungguhnya Engkau Maha Kuasa atas segala sesuatu.

7. Disunnahkan agar segera mengucapkan tahmid (Alhamdulillah) setelah dapat membayar utang. (HR Bukhari, Muslim, Nasa'i, Ahmad).

8. Bila ada orang yang masuk surga karena piutang, kelak akan ada juga orang yang kehabisan amal baik dan akan masuk neraka karena lalai membayar utang. Sabda Rasulullah SAW: "Barangsiapa (yang berutang) di dalam hatinya tidak ada niat untuk membayar

utangnya, maka pahala kebajikannya akan dialihkan kepada yang memberi piutang. Jika masih belum terpenuhi, maka dosa-dosa yang memberi utang akan dialihkan kepada orang yang berutang.” (HR. Baihaqi, Thabrani, Hakim).

2.2.3.5 Klasifikasi Piutang

Menurut Prinsip Akuntansi Indonesia, piutang dipakai dalam arti yang sempit, yaitu hanya menunjukan tagihan yang akan dilunasi dengan uang. Piutang-piutang dapat digolongkan atas (Manullang, 2005;36) :

1. Piutang Usaha (Trade Receivable)

Segala tagihan dari penjualan barang-barang atau jasa yang dilakukan secara kredit oleh perusahaan. Jika tagihan itu didukung dengan tagihan tertulis oleh debitor kepada perusahaan untuk membayar pada suatu tanggal tertentu, piutang tersebut adalah piutang wesel.

2. Piutang Lain-lain (Non Trade Receivable)

Tagihan yang tidak berasal dari penjualan barang maupun jasa dalam kegiatan normal perusahaan.

Menurut Rustam (2002) Piutang bukan dagang ini meliputi seluruh tipe piutang lainnya dan mempunyai beberapa transaksi-transaksi yaitu :

1. Penjualan surat berharga atau pemilik selain barang dan jasa.
2. Uang muka kepada pemegang saham, para direktur, pejabat, karyawan dan perusahaan-perusahaan afiliasi.

3. Setoran-setoran kepada kreditur, perusahaan kebutuhan umum dan instansi-instansi lainnya.
4. Pembayaran dimuka pembelian-pembelian.
5. Setoran-setoran untuk menjamin pelaksanaan kontrak atau pembayaran biaya.
6. Tuntutan atas kerugian atau kerusakan.
7. Saham yang masih harus disetor.
8. Piutang deviden dan bunga.
9. Piutang bukan dagang umumnya didukung dengan persetujuan-persetujuan formal dan secara tertulis. Piutang bukan dagang harus diikhtisarkan dalam perkiraan-perkiraan yang berjudul sesuai dan dilaporkan secara terpisah dalam laporan keuangan.

Posisi piutang di dalam siklus aktiva lancar :

2.3 Skema Piutang



Sumber : Bambang Riyanto

2.2.4 Manajemen Piutang Rumah Sakit

Manajemen piutang menurut Wibowo (2010) merupakan salah satu komponen dari manajemen keuangan yang mempunyai peranan penting bagi suatu rumah sakit dewasa ini, karena banyak rumah sakit dalam meningkatkan pendapatannya melakukan ikatan kerjasama dengan pihak ketiga dalam memberikan pelayanan kepada pasien yang menjadi tanggungannya, sehingga akan menjadi piutang bagi rumah sakit tersebut.

2.2.4.1 Pengertian Piutang Rumah Sakit

Pengertian dari piutang adalah klaim dalam bentuk uang yang timbul atas penjualan barang dan jasa secara kredit. Menurut Dirjen Yanmed Depkes RI (2002), piutang adalah hak yang muncul dari penyerahan pelayanan jasa, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara rumah sakit dan pihak lain yang mewajibkan pihak lain tersebut melunasi pembayaran atas jasa yang telah diterimanya.

Perilaku piutang dapat memberikan gambaran kepada manajemen mengenai kegiatan-kegiatan yang terkait dengan terjadinya piutang. Informasi ini dapat memberikan masukan yang berharga bagi pengambilan keputusan. Dimulai dari kebijakan piutang yang dibuat untuk memberikan pedoman kerja bagi pengelolaan piutang. Perencanaan merupakan tahap lanjutan dari kebijakan yang menetapkan besar dan waktu pengumpulan piutang terkait dengan arus kas rumah sakit. Siklus piutang menggambarkan proses terjadinya piutang sampai dengan

2.2.4.2 Penilaian Piutang Rumah Sakit

Dalam suatu manajemen piutang dibutuhkan suatu prosedur untuk mengontrol dan melakukan pengawasan atas pengelolaan piutang yang bertujuan untuk memonitor nilai piutang sehingga berada pada tingkat yang dapat ditolerir dan tetap mengoptimalkan arus kas.

Penilaian keberhasilan dari penagihan piutang dapat dievaluasi dengan menghitung hari rata-rata pelunasan piutang atau *Average Collection Period*. Hari rata-rata pelunasan piutang ini dibandingkan

dengan jangka waktu pembayaran yang telah disepakati pada perjanjian kerjasama dengan asuransi/perusahaan , atau dengan suatu standar tertentu berupa standar dari pencapaian Rumah sakit atau suatu standar yang ditetapkan oleh manajemen Rumah sakit tersebut (Gapenski, 2005).

2.2.4.3 Manajemen Pengelolaan Piutang Rumah Sakit

Struktur organisasi yang tepat, uraian tugas yang jelas memainkan peranan penting dalam pengorganisasian Manajemen Piutang. Tujuan yang jelas dan mudah dimengerti harus diketahui oleh semua petugas yang terlibat. Pembentukan satuan tugas yang bertanggung jawab terhadap manajemen piutang sangat diperlukan. Menurut Nowicki (2007), pengelolaan piutang secara efisien dan efektif merupakan suatu tindakan yang bijaksana dari pihak manajemen rumah sakit dalam membantu pengambilan keputusan yang cepat dan tepat. Ada tiga hal yang menjadi tujuan mendasar dari manajemen pengelolaan piutang yaitu:

1. Meminimalkan jangka waktu yang dibutuhkan untuk penagihan dan pelunasan piutang
2. Meminimalkan biaya yang timbul dari proses pengelolaan piutang
3. Meminimalkan jumlah piutang tak tertagih

Menurut Mehta (1977), dalam mencapai tujuan dari manajemen piutang, rumah sakit dapat melakukan upaya sebagai berikut:

1. Membuat kebijakan dan prosedur yang menunjang seluruh kegiatan pengelolaan piutang

2. Memastikan bahwa seluruh pelayanan dan tindakan yang diberikan telah dibebankan pada tagihan pasien secara akurat
3. Mempersiapkan rekening tagihan pasien dengan akurat dan tepat waktu
4. Melakukan beberapa macam prosedur penagihan untuk menagih piutang pasien
5. Melakukan penerimaan piutang segera jika tagihan telah dibayar
6. Membuat laporan piutang secara akurat, rutin dan tepat waktu untuk keperluan manajemen dalam pengambilan keputusan

2.2.5 BPJS

2.2.5.1 Latar Belakang Pendirian BPJS dan Pandangan Islam

Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) pada dasarnya merupakan program negara yang mempunyai tujuan memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak. (Zaelani, 2012).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) diatur dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang SJSN. Penjelasan Umum alinea kesepuluh UU SJSN menjelaskan bahwa, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang dibentuk oleh UU SJSN. (UU No 40 Tahun 2004).

Penjelasan Umum UU BPJS alinea keempat mengemukakan bahwa UU BPJS merupakan pelaksanaan Pasal 5 ayat (1) dan Pasal 52 UU SJSN pasca Putusan Mahkamah Konstitusi. Transformasi

kelembagaan diikuti adanya pengalihan peserta, program, aset dan liabilitas, serta hak dan kewajiban (UU No 24 Tahun 2011).

Dalam menghadapi operasionalisasi jaminan sosial yang menyeluruh melalui BPJS, maka diperlukan pemahaman yang sama dari seluruh masyarakat, sejumlah instansi gencar melakukan sosialisasi saat ini. PT Askes (persero) melaksanakan sosialisasi di berbagai tempat. (Shihab, 2012).

Dalam Undang-Undang No 24 Tahun 2011 dikatakan bahwa PT Askes (Persero) memiliki kewajiban untuk mempersiapkan operasionalisasi BPJS Kesehatan. Secara otomatis pegawai PT Askes (Persero) beralih status menjadi pegawai BPJS Kesehatan. Transformasi ini sesuai dengan cita-cita dari perjalanan panjang organisasi ini, yaitu mewujudkan *universal health coverage* di Indonesia.

Hal tersebut juga dipandang dalam islam mengenai program yang diselenggarakan pemerintah yaitu program BPJS yang implementasinya sudah di terapkan sejak tanggal 1 januari 2014.

Jaminan sosial (*at-takaful al ijtima'iy*) adalah salah satu rukun ekonomi Islam yang paling asasi (mendasar dan esensial) di antara tiga rukun ekonomi Islam lainnya (Hilal, 2013). Prof.Dr Ahmad Muhammad 'Assal, Guru Besar Universitas Riyadh, Saudi Arabia, dalam buku *An-Nizam al Iqtishadith al Islami*, menyebutkan bahwa rukun paling mendasar dari ekonomi Islam ada tiga, yaitu, kepemilikan (*al milkiyyah*), kebebasan (*al-hurriyyah*) dan jaminan sosial (*at-takaful al-ijtima'iy*).

Jaminan sosial, dengan demikian, menduduki posisi yang sangat penting dalam Islam, karena itu secara substansial, program pemerintah Indonesia menerapkan system jaminan social di Indonesia, melalui konsep Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang sudah diundangkan tahun 2004 dan melalui pembentukan BPJS yang diundangkan tahun 2011, sesungguhnya merupakan tuntutan dan imperative dari ajaran syariah. Maka kita patut bersyukur dan memberikan apresiasi yang tinggi kepada Negara atau *ulil amri* (pengelola Negara) yang telah menerapkan program kesejahteraan masyarakat melalui pembentukan BPJS ini, baik BPJS Kesehatan maupun BPJS ketenagakerjaan (Hilal, 2013).

Namun harus dicatat, jaminan sosial dalam studi Islam, terdiri dari dua macam (Hilal, 2013) :

Pertama jaminan sosial tradisional, yaitu tanggung jawab negara untuk menjamin kebutuhan dasar rakyatnya melalui Instrumen-instrumen filantropi seperti zakat, infak, sedekah, wakaf dan bahkan termasuk pajak. Al-Quran sering menyebut doktrin jaminan sosial dalam bentuk instrumen zakat, infak, sedekah dan wakaf yang dananya digunakan untuk kepentingan penjaminan pemenuhan kebutuhan dasar dan kualitas hidup yang minimum bagi seluruh masyarakat, khususnya fakir miskin dan *asnaf* lainnya. Jaminan sosial dalam pengertian ini dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang memerlukan bantuan negara. Jaminan sosial dalam bentuk ini bertujuan humanis (filantropis) serta tujuan-tujuan bermanfaat sosial lainnya menurut syariat Islam, seperti pendidikan, dan kesehatan bahkan sandang dan

pangan. Jaminan sosial dalam definisi ini tidak mewajibkan rakyat membayar sejumlah iuran (premi) ke lembaga negara (Badan Pengelola Jaminan Sosial), karena sumber dananya berasal dari zakat, infak, sedekah, wakaf, diyat, kafarat, warisan berlebih, dsb. Syariah telah mewajibkan bagi negara untuk bertanggungjawab langsung dalam pemenuhan ketiganya. Terkait kesehatan/pelayanan kesehatan ini, Rasulullah SAW bersabda :

مَنْ أَصْبَحَ مِنْكُمْ مُعَافًى فِي جَسَدِهِ، آمِنًا فِي سِرِّهِ، عِنْدَهُ قُوتٌ يَوْمِهِ،
فَكَأَنَّهَا حِيزَتْ لَهُ الدُّنْيَا

“Siapa saja yang ketika memasuki pagi hari mendapati keadaan aman kelompoknya, sehat badannya, memiliki bahan makanan untuk hari itu, maka seolah-olah dunia telah menjadi miliknya“(HR al-Bukhari dalam Adab al-Mufrâd, Ibn Majah dan Tirmidzi).

Rasulullah SAW juga mencontohkan secara langsung dengan perbuatan beliau, yaitu ketika Rasulullah dihadiahi seorang dokter, dokter tersebut dimanfaatkan oleh beliau untuk memenuhi kebutuhan kaum muslimin.

Kedua, Jaminan sosial yang berbentuk asuransi sosial (*at-takmin al-ta'awuniy*). Dalam konsep jaminan sosial, baik di bidang kesehatan, ketenagakerjaan, hari tua dan kematian, seluruh rakyat diwajibkan untuk membayar premi secara terjangkau. Konsep jaminan sosial dalam bentuk *at-takmin al-ta'awuniy* ini, merupakan implementasi dari perintah Al-quran agar hambanya saling menolong (*ta'awun*), dan saling melindungi. Cukup banyak ayat Al-quran, apalagi hadits Nabi Saw yang

memerintahkan agar manusia saling menolong, saling melindungi, saling menyayangi. Implementasi dari doktrin syariah tersebut diwujudkan dalam bentuk asuransi kesehatan dan ketenagakerjaan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa konsep Jaminan Kesehatan Nasional dan BPJS sesungguhnya adalah penerapan *at-takmin at-ta'awuniy* yang sangat didukung dan didorong oleh ajaran syariah Islam. Konsep Islam mengenai jaminan social ini sejalan pula dengan UUD 45. Landasan konstitusional Negara Indonesia ini dengan jelas mengintruksikan bahwa salah satu tugas negara adalah meningkatkan kesejahteraan rakyat. Salah satu upaya untuk mencapainya adalah dengan mengembangkan suatu sistem jaminan social (*at-takaful al-ijtima'iy*).

Hal ini didasarkan pada dalil umum yang menjelaskan peran dan tanggung jawab seorang Imam/Khalifah (kepala negara Islam) untuk mengatur seluruh urusan rakyatnya. Sabda Rasulullah SAW:

فالأمر الذي على الناس راع، وهو مسئول عن رعيته

“Pemimpin yang mengatur urusan manusia (Imam/Khalifah) adalah bagaikan penggembala, dan dialah yang bertanggung jawab terhadap rakyatnya (gembalaannya).” (HR Bukhari no 4904 & 6719; Muslim no 1827).

Dalam UU BPJS No 40/2011 disebutkan bahwa sistem jaminan sosial nasional merupakan program negara yang bertujuan memberikan kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat; Menurut UU BPJS tersebut, Jaminan Sosial adalah salah satu bentuk

perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak.

Pasal 3 UU BPJS menyebutkan bahwa BPJS bertujuan untuk mewujudkan terselenggaranya pemberian jaminan, terpenuhinya kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap Peserta dan/atau anggota keluarganya.

Sebelum UU BPJS lahir, pemerintah sudah mengeluarkan UU mengenai Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yakni UU No 40/2004. UU tentang JKN ini adalah seruan imperatif dari UUD 1945. Untuk merealisasikan sistem jaminan sosial itu pemerintah menerbitkan UU No.24/2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Namun kalau dilihat jarak tahun antara kedua UU tersebut, implementasi UU JKN ini memakan waktu yang sangat panjang, karena baru pada tahun 2011, pemerintah mengeluarkan UU No 24/2011 tentang BPJS. Berarti selang waktunya 7 tahun.

Melalui undang-undang No 40/2004 tentang JKN tersebut, negara ini sesungguhnya telah memiliki sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyatnya. Walaupun implementasinya terlambat dan lama baru bisa dirasakan masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang BPJS itu, maka dibentuklah dua BPJS, Pertama BPJS Kesehatan, transformasi dari PT Askes-yang menyelenggarakan program jaminan kesehatan Kedua, BPJS Ketenagakerjaan-transformasi dari PT Jamsostek-yang menyelenggarakan program jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua, jaminan pensiun, dan jaminan kematian. BPJS Kesehatan dan BPJS

Ketenagakerjaan ini telah resmi terbentuk dan mulai beroperasi 1 Januari 2014 setelah diresmikan Presiden SBY pada 31 Desember 2013. Dengan terbentuknya kedua BPJS tersebut jangkauan kepesertaan program jaminan sosial akan diperluas secara bertahap ke seluruh lapisan masyarakat.

Pelayanan kesehatan menduduki posisi yang sangat penting dalam syariah. Pelayanan kesehatan adalah bagian dari *maqashid syariah*, yaitu melihara diri (jiwa) yang disebut oleh ulama dengan istilah *hifz al-nafs*. Resiko-risiko ketenaga-kerjaan yang mungkin dialami oleh para karyawan, juga harus dilindungi, termasuk jaminan hari tua dan kematian para karyawan. Semuanya merupakan perintah dari syariah.

Oleh karena itu masyarakat ekonomi syariah sangat mendukung kehadiran BPJS. Dengan kehadiran BPJS diharapkan persoalan layanan kesehatan yang masih menjadi beban berat bagi sebagian besar warga bisa teratasi sedikit demi sedikit. Secara total Badan tersebut akan mengelola jaminan bagi sekitar 176,84 juta penduduk. Dari jumlah itu Negara menjamin 86,4 juta warga miskin Indonesia dengan subsidi dari APBN. Warga Negara yang mampu akan membayar iuran kepesertaan. Bagi warga miskin yang berjumlah 86,4 juta, pemerintah menyediakan anggaran subsidi. Khusus untuk subsidi premi warga miskin, pemerintah melalui APBN 2014 akan mengalokasikan anggaran besar Rp19,93 triliun. Jumlah itu merupakan sebagian dari total Rp26 triliun yang dianggarkan pemerintah untuk seluruh jaminan sosial nasional.

2.2.5.2 Kepesertaan Pasien BPJS

Menurut data yang saya kutip dari situs resmi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, yakni (<http://www.bpjs-kesehatan.go.id/statis-12-peserta.html>). Peserta BPJS Kesehatan adalah setiap orang, termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia, yang telah membayar iuran, meliputi :

1. Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (**PBI**) : fakir miskin dan orang tidak mampu, dengan penetapan peserta sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Bukan Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (**Non PBI**), terdiri dari :

A. Pekerja Penerima Upah dan anggota keluarganya

1. Pegawai Negeri Sipil;
2. Anggota TNI;
3. Anggota Polri;
4. Pejabat Negara;
5. Pegawai Pemerintah non Pegawai Negeri;
6. Pegawai Swasta; dan
7. Pekerja yang tidak termasuk huruf a sd f yang menerima Upah.

Termasuk WNA yang bekerja di Indonesia paling singkat 6 (enam) bulan.

B. Pekerja Bukan Penerima Upah dan anggota keluarganya

1. Pekerja di luar hubungan kerja atau Pekerja mandiri;
dan
2. Pekerja yang tidak termasuk huruf a yang bukan penerima Upah.

Termasuk WNA yang bekerja di Indonesia paling singkat 6 (enam) bulan.

C. Bukan pekerja dan anggota keluarganya

1. Investor;
2. Pemberi Kerja;
3. Penerima Pensiun, terdiri dari :
 1. Pegawai Negeri Sipil yang berhenti dengan hak pensiun;
 2. Anggota TNI dan Anggota Polri yang berhenti dengan hak pensiun;
 3. Pejabat Negara yang berhenti dengan hak pensiun;
 4. Janda, duda, atau anak yatim piatu dari penerima pensiun yang mendapat hak pensiun;
5. Penerima pensiun lain; dan
6. Janda, duda, atau anak yatim piatu dari penerima pensiun lain yang mendapat hak pensiun.

C. Veteran;

D. Perintis Kemerdekaan;

E. Janda, duda, atau anak yatim piatu dari Veteran atau Perintis Kemerdekaan; dan

F. Bukan Pekerja yang tidak termasuk huruf a sd e yang mampu membayar iuran.

2.2.5.3 Cara Mendaftar Anggota BPJS untuk Umum

Berikut ini proses pendaftaran pasien BPJS yang hendak melakukan pengobatan (inacbg.blogspot.com/2014/02/cara-mendaftar-anggota-bpjs-untuk-umum.html) :

1. Masyarakat datang ke kantor BPJS Kesehatan yang ada di tingkat kabupaten maupun propinsi dengan membawa salah satu kartu identitas KTP, SIM, Kartu Keluarga, atau Paspor.
2. Mengisi formulir Pendaftaran BPJS.
3. Setelah mengisi formulir, maka akan mendapatkan Virtual Account yang digunakan sebagai nomor transaksi untuk pembayaran premi. Virtual account berlaku untuk masing-masing individu calon peserta. Kemudian calon peserta
4. Bagi peserta Non BPI, anda harus membayar iuran terlebih dahulu melakukan pembayaran ke bank dengan virtual account yang sudah diberikan BPJS Kesehatan. dan setelah membayar iuran anda resmi menjadi anggota BPJS kesehatan.

5. Bagi peserta BPI, setelah mendapat virtual account anda resmi menjadi anggota BPJS kesehatan, anda tidak perlu membayar iuran karena iuran anda dibayarkan oleh pemerintah.
6. Anda akan mendapatkan kartu anggota BPJS Kesehatan.
7. Bagi semua peserta Askes cukup mendatangi kantor BPJS dengan menyerahkan kartu Askes untuk diganti dengan kartu BPJS dan otomatis sudah menjadi anggota BPJS.

Besaran iuran per bulan untuk orang yang menggunakan BPJS :

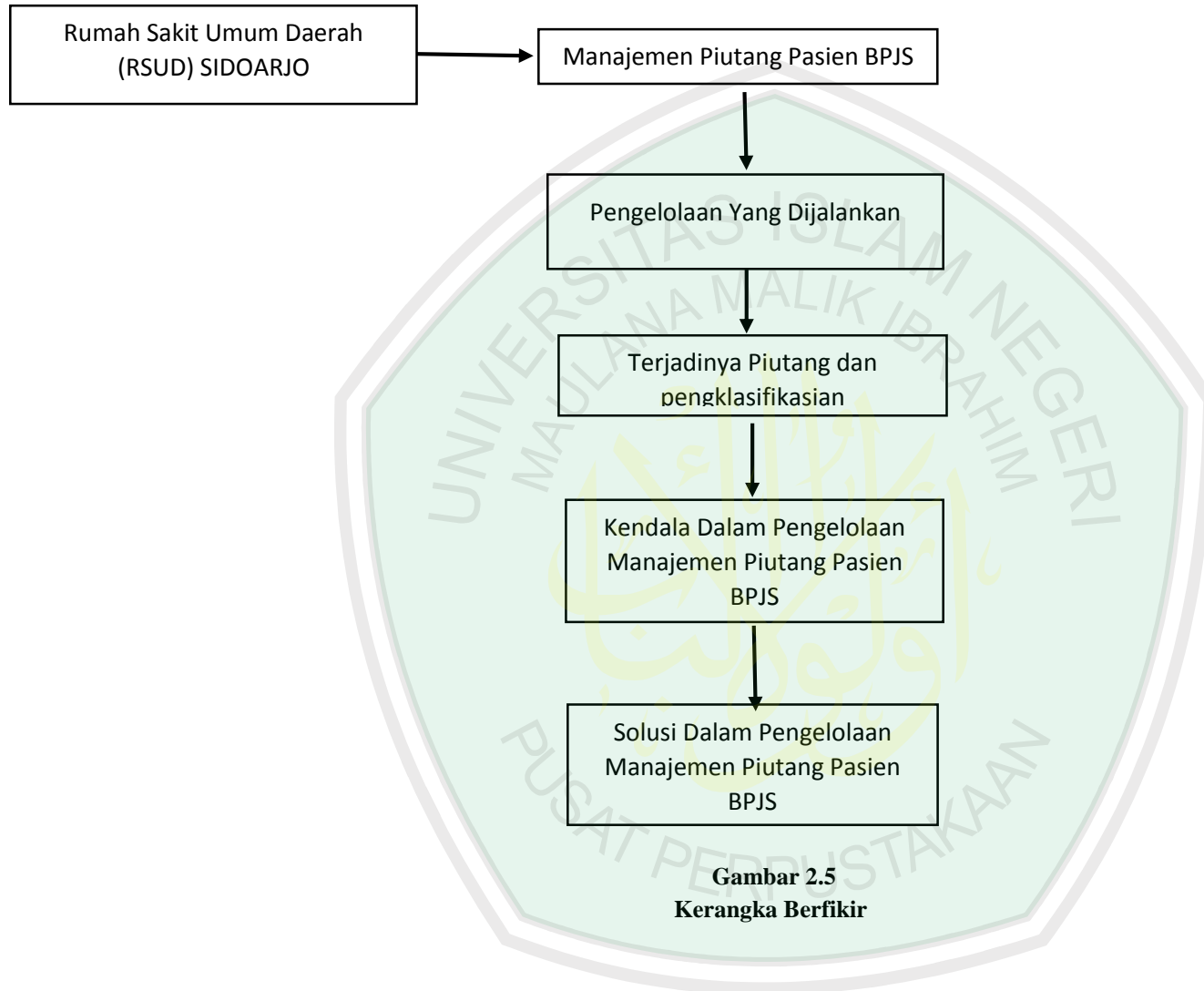
1. Kelas III : Rp.25.500,-
2. Kelas II : Rp. 42.500,-
3. Kelas I : Rp. 59.500,-

2.3 Kerangka Berfikir

Berawal dari tujuan yang hendak dituju yaitu tepatnya di Rumah Sakit Umum Daerah(RSUD) Kab. Sidoarjo yang mempunyai aktivitas manajemen piutang terutama pada pasien BPJS.

Untuk pengelolaan manajemen piutang yang terdapat di RSUD Kab. Sidoarjo ini yang dijalankan untuk pasien BPJS seperti apa pelaksanaanya dan untuk pasien yang berhutang seperti apa klasifikasi dalam hutangnya kemudian apakah dalam pengumpulan piutang terjadi kendala pada tindakan yang dijelankannya . Dan kalau terjadi bagaimana langkah-langkah dalam pengumpulan piutang yang baik dan benar untuk terlaksannya pengelolaan manajemen piutang di RSUD Kab.Sidoarjo.

Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat disusun variabel-variabel penelitian sebagai berikut :



Gambar 2.5
Kerangka Berfikir

