

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Hasil-hasil Penelitian Terdahulu**

Hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan tema yang diambil diharapkan dapat membantu dalam mengarahkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Penelitian terdahulu yang dapat dijadikan acuan adalah sebagai berikut:

Penelitian Alifah (2009) judul “Evaluasi Sistem Manajemen Piutang bagi Pasien Jaminan Pemeliharaan Kesehatan bagi Keluarga Miskin (JPK GAKIN) dan Tidak Mampu Unit Rawat Inap di RSUD Koja Tahun 2009”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan manajemen piutang pasien JPK Gakin dan SKTM di RSUD Koja. Metode penelitian dalam penelitian Alifah adalah penelitian deskriptif analitik dengan pengamatan langsung pada sistem yang sedang berjalan disertai wawancara mendalam dengan pelaksana yang terlibat dan pasien JPK GAKIN dan SKTM. Hasil penelitian ini adalah penerapan manajemen piutang pasien JPK Gakin dan SKTM di RSUD Koja pada tahun 2009 tidak sepenuhnya sesuai dengan kebijakan yang dikeluarkan oleh Dinas Kesehatan DKI Jakarta.

Penelitian Jamiat (2002) judul “Analisis Sistem Manajemen Piutang Pasien Perusahaan di Badan Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Langsa Tahun 2002”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui proporsi piutang pasien perusahaan swasta yang sangat besar dibandingkan dengan pendapatan, untuk menghitung umur piutang dan membentuk cadangan

piutang ragu - ragu. Metode penelitian yang digunakan untuk penelitian ini adalah deskriptif analitik dengan pendekatan kualitatif, melalui pengkajian terhadap sistem yang sedang berjalan. Responden dalam penelitian ini adalah semua unit yang terkait dalam sistem manajemen piutang pasien perusahaan di Badan Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Langsa. Instrumen pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan pedoman observasi manajemen piutang, pedoman wawancara dan *check list* dokumen. Hasil dari penelitian ini adalah meningkatnya jumlah piutang pasien perusahaan disebabkan oleh masih lemahnya sistem manajemen piutang pasien perusahaan. Hal ini dapat dilihat prosedur yang mengatur tentang masalah piutang belum ada, peralatan yang digunakan untuk mendukung kegiatan pelaksanaan masih sangat kurang dan masih kurangnya sumber daya manusia untuk mengelola piutang.

Penelitian Laura Mayanda (2001) judul “Analisis sistem manajemen piutang pasien rawat inap di rumah sakit umum daerah Pasar Rebo tahun 2001”. Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efektifitas manajemen sistem piutang di RSUD Pasar Rebo. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan melakukan pengamatan langsung dan wawancara mendalam. Hasil penelitian ini adalah Piutang yang terjadi dibandingkan dengan biaya operasional rumah sakit sebesar 0,68 % pada tahun 2000 dan 0,64 % pada tahun 2001, Sistem deposit hanya untuk pasien jaminan perusahaan, Sistem pemulangan pasien telah melewati prosedur medis dan administrasi, Tidak tegasnya petugas dalam menarik uang muka perawatan, Tidak adanya bagian pra penerimaan dan penerimaan yang

khusus menangani pasien rawat inap. Kegiatan ini dipegang oleh bagian informasi (*front office*), Tidak ditemukannya beberapa *standard operating procedur* dari masing-masing tahapan piutang, Pemberitahuan jumlah tagihan pasien telah dilakukan secara periodik setiap 3 hari, Banyaknya tugas rangkap pada petugas yang bersifat pelayanan maupun penerimaan piutang, Kurangnya usaha rumah sakit untuk menagih piutang yang ada pada pasien, dan Penutupan piutang pasien berdasarkan peraturan Pemerintah Provinsi DKI.

Penelitian E.A. 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 dengan pendekatan sistem yaitu input, proses dan output. Metode penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah bersifat deskriptif analitik dengan melakukan pengamatan langsung dan wawancara secara mendalam. Adapun hasil dari penelitian ini adalah penyebab besarnya saldo piutang pelayanan pasien rawat inap karena lamanya waktu dalam proses penyampaian surat tagihan kepada para debitur.

Adapun hasil dari penelitian ini adalah penyebab besarnya saldo piutang pelayanan pasien rawat inap karena lamanya waktu dalam proses penyampaian surat tagihan kepada para debitur.

Ringkasan penelitian terdahulu dapat dijabarkan melalui tabel di bawah ini



**Tabel 2.3**  
**Penelitian-Penelitian Terdahulu**

<b>No</b>	<b>Nama Peneliti</b>	<b>Judul</b>	<b>Tujuan</b>	<b>Metode Analisis</b>	<b>Variabel Penelitian</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
1.	Alifah	Evaluasi Sistem Manajemen Piutang bagi Pasien Jaminan Kesehatan bagi Keluarga Miskin (JPK GAKIN) dan Tidak Mampu Unit Rawat Inap di RSUD Koja Tahun 2009	Untuk mengetahui penerapan manajemen piutang pasien JPK Gakin dan SKTM	Metode kualitatif		Penerapan manajemen piutang pasien JPK Gakin dan SKTM di RSUD Koja pada tahun 2009 tidak sepenuhnya sesuai dengan kebijakan yang dikeluarkan oleh Dinas Kesehatan DKI Jakarta.
2.	Jamiat	Analisis Sistem Manajemen Piutang Pasien Perusahaan Di Badan Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Langsa Tahun 2002	untuk mengetahui proporsi piutang pasien perusahaan swasta yang sangat besar dibandingkan dengan pendapatan, untuk menghitung umur piutang dan membentuk cadangan piutang ragu – ragu	deskriptif analitik dengan pendekatan kualitatif, melalui pengkajian terhadap sistem yang sedang berjalan		meningkatnya jumlah piutang pasien perusahaan disebabkan oleh masih lemahnya sistem manajemen piutang pasien perusahaan.

3.	Laura Mayanda	Analisis sistem manajemen piutang pasien rawat inap di rumah sakit umum daerah Pasar Rebo tahun 2001	mendapatkan upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efektifitas manajemen sistem piutang di RSUD Pasar Rebo	Penelitian ini bersifat kualitatif dengan melakukan pengamatan langsung dan wawancara mendalam.	Piutang sebesar 0,68 % pada tahun 2000 dan 0,64 % pada tahun 2001, Sistem deposit hanya pasien jaminan perusahaan, Pemberitahuan jumlah tagihan pasien dilakukan secara periodik setiap 3 hari, Kurangnya usaha rumah sakit untuk menagih piutang yang ada pada pasien, Penutupan piutang pasien berdasarkan peraturan Pemerintah Provinsi DKI.
4.	E.A Sani	Analisis manajemen penagihan piutang pasien rawat inap jaminan pihak ketiga di rumah sakit haji Jakarta tahun 2000	mendapat gambaran penyebab dari besarnya jumlah piutang pelayanan pasien rawat inap di Rumah Sakit Haji Jakarta dengan pendekatan sistem yaitu input, proses dan output.	bersifat deskriptif analitik dengan melakukan pengamatan langsung dan wawancara secara mendalam	penyebab besarnya saldo piutang pelayanan pasien rawat inap karena lamanya waktu dalam proses penyampaian surat tagihan kepada para debitur.

**Tabel 2.4**  
**Persamaan dan Perbedaan Penelitian**

No	Nama Peneliti	Persamaan	Perbedaan
1.	Alifah	Meneliti manajemen piutang pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD)	Meneliti manajemen piutang bagi pasien Jaminan Pemeliharaan bagi Keluarga Miskin (JPK GAKIN) dan Tidak Mampu
2.	Jamiat	Meneliti manajemen piutang pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD)	Meneliti manajemen piutang pasien perusahaan di Badan Pelayanan Kesehatan
3.	Laura Mayanda	Meneliti manajemen piutang pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD)	Meneliti tentang efektifitas sistem manajemen piutang
4.	E.A Sani	Meneliti piutang pasien rawat inap	Meneliti tentang manajemen penagihan piutang pasien rawat inap jaminan pihak ketiga
5.	Dewi Muftin Nabiilah	Meneliti tentang manajemen piutang pasien rawat inap	Meneliti sistem manajemen piutang bagi semua pasien unit rawat inap

## 2.2 Kajian Teoritis

### 2.2.1 Sistem

#### 2.2.1.1 Pengertian Sistem

Sistem merupakan bagian yang sangat penting dalam sebuah perusahaan, karena sistem dapat menentukan berkembang atau tidaknya suatu perusahaan. Untuk mempertahankan perusahaan dan mencapai tujuan yang ingin dicapai, setiap perusahaan membutuhkan penyediaan informasi yang cukup. Dengan kata lain berkembang tidaknya perusahaan tergantung pada sistem yang digunakan (Sartika, 2011).

Sistem memiliki beberapa pengertian. Pengertian sistem adalah :

1. Menurut Widjanto (2001:2) dalam Argianti (2010: 10) sistem adalah sesuatu yang memiliki bagian-bagian yang paling berinteraksi untuk mencapai tujuan tertentu melalui tiga tahap, yaitu input, proses, dan data.
2. Menurut Simamora (2000:176) sistem adalah seperangkat peraturan dan prosedur yang dirancang untuk memastikan bahwa tugas tertentu dilaksanakan dalam cara yang sudah ditetapkan sebelumnya.
3. Kumpulan dari bagian-bagian yang berhubungan dan membentuk satu kesatuan yang majemuk, dimana masing-masing bagian bekerja sama secara bebas dan terkait dalam mencapai sasaran kesatuan dalam suatu situasi yang majemuk pula

4. Suatu kesatuan yang utuh dan terpadu dari pelbagai elemen yang berhubungan serta saling mempengaruhi yang dengan sadar dipersiapkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Jadi, dari beberapa pengertian sistem di atas dapat disimpulkan bahwa sistem adalah sesuatu yang memiliki bagian-bagian yang saling berinteraksi untuk mencapai tujuan tertentu melalui tiga tahap, yaitu input, proses dan data yang dirancang untuk memastikan bahwa tugas tertentu dilaksanakan dalam cara yang sudah ditetapkan sebelumnya.

#### 2.2.1.2 Unsur-unsur Sistem

Sesuatu bisa disebut sebagai sistem apabila memiliki elemen atau bagian yang apabila disederhanakan menjadi enam unsur, yaitu :

1. Masukan (*input*)

Kumpulan elemen atau bagian yang terdapat dalam sistem dan yang diperlukan untuk dapat berfungsinya sistem tersebut.

2. Proses (*process*)

Kumpulan elemen atau bagian yang terdapat dalam sistem dan yang berfungsi untuk mengubah masukan menjadi keluaran yang direncanakan.

3. Keluaran (*output*)

Kumpulan elemen atau bagian yang dihasilkan dari berlangsungnya proses dalam sistem.

4. Umpan Balik (*feedback*)

Kumpulan elemen atau bagian yang merupakan keluaran dari sistem dan sekaligus sebagai masukan bagi sistem tersebut.

5. Dampak (*impact*)

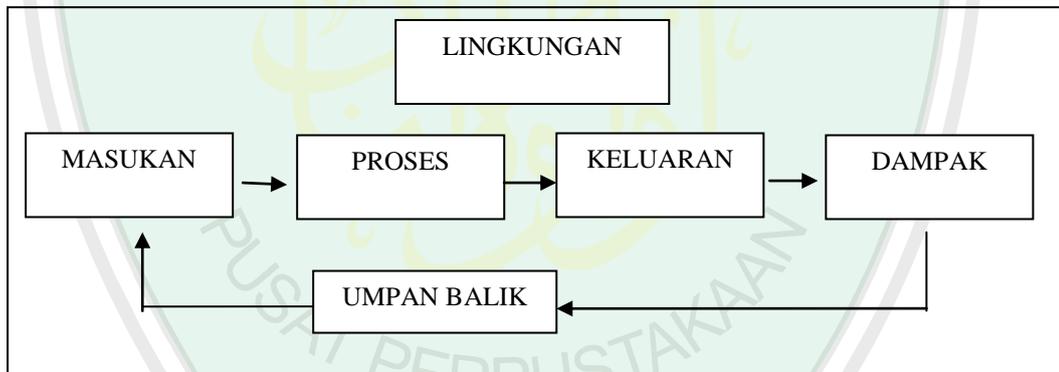
Akibat yang dihasilkan oleh keluaran suatu sistem

6. Lingkungan

Dunia di luar sistem yang tidak dikelola oleh sistem tetapi mempunyai pengaruh besar terhadap sistem

Keenam unsur sistem ini saling berhubungan dan mempengaruhi yang secara sederhana dapat digambarkan bagan sebagai berikut :

**Gambar 2.1**  
**Hubungan Unsur-unsur Sistem**



Sumber : Azwar (1998)

### 2.2.1.3 Pendekatan Sistem

Pendekatan sistem terdiri dari 2 jenis, yaitu (Jogiyanto, 1995) :

1. Pendekatan pada prosedurnya

Suatu sistem adalah jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran tertentu

## 2. Penekanan pada komponen atau elemennya

Sistem adalah kumpulan dari elemen-elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

### 2.2.1.4 Analisa Sistem

Analisa sistem dilakukan setelah tahap perencanaan sistem (*system planning*) dan sebelum tahap desain sistem (*system design*). Tahap analisa merupakan tahap yang kritis dan sangat penting karena kesalahan dalam tahap ini akan menyebabkan kesalahan di tahap selanjutnya (Jogiyanto, 1995).

Pada tahap analisa sistem terdapat langkah-langkah dasar yang harus dilakukan oleh analis sistem, yaitu :

1. *Identify*, yaitu mengidentifikasi masalah
2. *Understand*, yaitu memahami kerja dari sistem yang ada
3. *Analyze*, yaitu menganalisa sistem
4. *Report*, yaitu membuat laporan hasil analisis.

## 2.2.2 Manajemen Keuangan

### 2.2.2.1 Pengertian Manajemen Keuangan

Manajemen keuangan sering disalahartikan sebagai ilmu administrasi keuangan, sebagai ilmu tentang pencatatan transaksi keuangan atau pembukuan. Bahkan seorang bendaharapun sering disebut bagian keuangan. Manajemen keuangan sesungguhnya adalah salah satu *decision science* yang

memiliki teori, konsep, dan alat-alat analisis yang dapat digunakan oleh pembuat keputusan agar keputusannya menjadi lebih rasional dan obyektif. Manajemen keuangan merupakan salah satu bidang manajemen fungsional yang mempelajari tentang penggunaan dana, memperoleh dana dan pembagian hasil operasional rumah sakit.

Manajemen keuangan (*financial management*) berkaitan dengan perolehan asset, pendanaan dan manajemen asset dengan didasari beberapa tujuan umum (James dan John, 2012: 2)

Ada beberapa pengertian mengenai manajemen keuangan, yaitu:

1. Suatu kegiatan perencanaan, penganggaran, pemeriksaan, pengelolaan, pengendalian, pencarian dan penyimpanan dana yang dimiliki organisasi atau perusahaan.
2. Manajemen terhadap fungsi-fungsi keuangan. Fungsi-fungsi keuangan tersebut meliputi bagaimana memperoleh dana (*raising of fund*) dan bagaimana menggunakan dana tersebut (*allocation of fund*).

*Raising of fund* atau sering juga disebut sebagai keputusan pembelanjaan (*financing decision*) adalah fungsi yang berhubungan dengan semua bentuk kebijakan yang berhubungan dengan pencarian dan perolehan dana. Berapa jumlah hutang yang akan ditarik, berapa modal sendiri, apakah rumah sakit akan mengeluarkan modal sendiri atau melakukan pinjaman, jenis hutang apa yang akan digunakan, dan sebagainya adalah kebijakan-kebijakan yang berhubungan dengan fungsi mencari dana.

*Allocation of fund* sering juga disebut sebagai keputusan-keputusan tentang investasi (*investment decision*). Adalah semua bentuk kebijakan-kebijakan keuangan yang berkaitan dengan penggunaan dana. Berapa jumlah kas, berapa besarnya modal kerja, berapa jumlah persediaan, apakah rumah sakit akan memberikan *discount*, apakah akan membeli mobil untuk karyawan, apakah akan mengganti peralatan medik adalah contoh-contoh bentuk kebijakan yang akan diambil oleh manajer keuangan sehubungan dengan fungsi mengalokasikan dana (Armen, 2013).

#### **2.2.2.2 Fungsi Manajemen Keuangan**

Fungsi manajemen keuangan dimaksudkan merupakan proses perencanaan anggaran (*budgeting*) dimulai dengan *forecasting* sumber pendanaan (*source fund*), pengorganisasian kegiatan penggunaan dana secara efektif dan efisien, serta mengantisipasi semua risiko (*risk ability*) (Tampunolon, 2005: 3).

Menurut Harmono (2009: 6), fungsi manajemen keuangan dapat dirinci ke dalam tiga bentuk kebijakan perusahaan, yaitu (1) keputusan investasi, (2) keputusan pendanaan, (3) kebijakan deviden. Setiap fungsi harus memperhatikan tujuan perusahaan, mengoptimalkan kombinasi tiga kebijakan keuangan yang mampu meningkatkan nilai kekayaan bagi para pemegang saham.

### 2.2.2.3 Tujuan Manajemen Keuangan

Tujuan manajemen keuangan adalah memaksimalkan nilai rumah sakit atau organisasi. Samakah artinya antara memaksimalkan nilai dengan memaksimalkan laba? Jawabannya; tidak sama. Laba hanyalah merupakan tujuan jangka pendek, sedangkan memaksimalkan nilai memiliki arti yang lebih luas daripada “memaksimalkan laba” karena;

1. Memaksimalkan nilai berarti mempertimbangkan pengaruh waktu terhadap nilai uang. Nilai tidak hanya diciptakan dari laba.
2. Memaksimalkan nilai berarti mempertimbangkan berbagai risiko terhadap arus pendapatan dalam jangka panjang.
3. Memaksimalkan kemakmuran pemegang saham/pemilik rumah sakit tidak mengingkari adanya *social objectives* dan kewajiban sosial. Tanggung jawab sosial adalah salah satu aspek penting dari tujuan rumah sakit, maksudnya;
  - Keberhasilan memaksimalkan nilai rumah sakit akan memberikan sumbangan yang berarti kepada lingkungan sosial secara keseluruhan.
  - Pengaruh lingkungan eksternal seperti polusi, keselamatan kerja, keamanan produk atau jasa juga harus diperhitungkan.
  - Kepekaan terhadap faktor eksternal merupakan salah satu syarat penting agar rumah sakit tetap dapat mempertahankan kelangsungan hidupnya.

- Rumah Sakit harus dapat memaksimalkan kemakmuran pemilik dalam kendala legal dan sosial dan bertanggungjawab terhadap perubahan lingkungan (Armen, 2013).

#### 2.2.2.4 Manajemen Keuangan Rumah Sakit

Manajemen keuangan Rumah Sakit berbeda dengan manajemen keuangan di perusahaan bisnis karena Rumah Sakit bukan hanya berorientasi keuntungan materiil, tetapi juga memiliki tanggung jawab sosial kemanusiaan. Selain itu, manajemen keuangan Rumah Sakit sangat kompleks dan dinamis karena bersifat padat modal, padat karya, serta harus mengikuti perkembangan teknologi kesehatan yang sangat cepat sehingga perlu dikelola dengan profesional.

Menurut Neumann (1988) dalam Alifah (2009) menyatakan bahwa ruang lingkup manajemen keuangan di Rumah Sakit sebagai suatu subjek, terdiri dari 3 disiplin ilmu, yaitu:

##### 1. Akuntansi Keuangan (*financial accounting*)

Fokus utama dari akuntansi keuangan adalah monitoring dan pencatatan transaksi, menjaga aset, dan mengatur pemenuhan kebutuhan serta efisiensi. *Output* dari akuntansi keuangan berupa laporan keuangan seperti laba/rugi, analisa laporan keuangan, tagihan, pengupahan, persediaan, dan laporan hutang yang digunakan untuk dipertanggungjawabkan kepada dewan penyantun, manajer, pihak pemberi dana, kreditor dan investor.

## 2. Akuntansi Manajer (*managerial accounting*)

Fokus utama dari akuntansi manajer perencanaan, penganggaran, pengendalian, analisa biaya dan tarif dengan orientasi masa lalu, masa sekarang dan masa yang akan datang. *Output*-nya adalah laporan standar seperti anggaran dan analisis varian anggaran, serta laporan khusus seperti laporan biaya, penentuan harga, dan penambahan sumber dana.

## 3. Manajemen Keuangan (*finance management*)

Fokus utama dari manajemen keuangan adalah pendanaan, pembiayaan kegiatan, pemanfaatan dana, pertumbuhan modal, arus sumber daya, efektifitas dan efisiensi, dengan orientasi waktu yang akan datang. *Output*-nya berupa laporan standar, berupa neraca, laba rugi, laporan posisi keuangan, dan laporan khusus berupa analisa arus kas, manajemen modal/kerja, dan keputusan investasi keuangan. Manajemen keuangan bertanggung jawab kepada semua tingkat manajemen, pemberi dana dan investor.

### **2.2.3 Manajemen Piutang**

#### **2.2.3.1 Pengertian Piutang**

Piutang secara umum merupakan tagihan perusahaan kepada pihak lain akibat penjualan secara kredit. Piutang timbul dari beberapa jenis transaksi kredit baik barang maupun jasa. Transaksi penjualan secara kredit biasanya disertai dengan syarat-syarat kredit yang telah ditentukan dan disetujui baik oleh pembeli maupun penjual yang termasuk syarat penjualan kredit antara lain

adalah jangka waktu pembayaran dan potongan penjualan. Piutang dapat dipakai sebagai agunan untuk pinjaman atau dijual (dialihkan pada pihak ketiga) untuk menghasilkan dana (Sartika, 2011).

Piutang terdiri dari berbagai klaim terhadap pelanggan dan pihak lain yang timbul dari operasi perusahaan. Sebagian besar piutang dipenuhi melalui penerimaan kas, walaupun bisa diperoleh melalui penerimaan aset atau kegiatan jasa lainnya. Piutang dilaporkan diharapkan dapat dikumpulkan dalam satu tahun atau dalam siklus operasi normal, yang mana diklasifikasikan sebagai aktiva lancar, sisanya diklasifikasikan sebagai aset tidak lancar.

Piutang merupakan elemen modal kerja yang juga selalu dalam keadaan berputar secara terus menerus dalam rantai perputaran modal kerja. Piutang adalah aktiva atau kekayaan perusahaan yang timbul sebagai akibat dari dilaksanakannya praktik pemberian pinjaman sejumlah uang kepada pihak yang menjadi partner dalam kegiatan bisnis yang dilakukan oleh sebuah entitas bisnis. Beberapa pengertian piutang antara lain :

1. Menurut Simamora (2001:228) menyatakan piutang adalah klaim yang timbul karena adanya aktifitas penjualan secara kredit, pemberian pinjaman dana atau transaksi-transaksi lain yang menimbulkan hubungan dimana satu pihak berhutang pada pihak yang lain.
2. Menurut Kieso, Weygant, Warfield (2001) sebagaimana diterjemahkan oleh Salim (2002: 386) “piutang (*receivables*) adalah klaim uang, barang, atau jasa kepada pelanggan atau pihak-pihak lainnya.

3. Menurut Mas'ud Machfoedz (1999) dalam Alifah (2009), piutang adalah klaim terhadap pihak lain agar pihak lain tersebut membayar sejumlah uang atau jasa dalam waktu paling lama satu tahun atau satu periode akuntansi, jika periode akuntansi tersebut lebih lama dari satu tahun.
4. Menurut Margaretha (2005:129), piutang adalah aktiva atau kekayaan yang timbul sebagai akibat dari dilaksanakannya penjualan secara tunai.
5. Dan menurut Rudianto (2009:224), piutang adalah klaim perusahaan atas uang, barang, atau jasa kepada pihak lain akibat transaksi di masa lalu.

Dalam pengertian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa piutang adalah klaim atau pengakuan atas uang, barang, dan jasa terhadap perusahaan (atau seseorang) yang timbul dari kegiatan pemanfaatan barang atau jasa yang terlebih dahulu digunakan sebelum terjadinya pembayaran.

Piutang di Rumah Sakit menjadi perhatian utama bagi para pengelola keuangan Rumah Sakit. Piutang di Rumah Sakit merupakan bagian terbesar dari aktiva lancar (*current assets*).

#### 2.2.3.2 Klasifikasi Piutang

Walaupun terdapat begitu banyak macam piutang yang mungkin dimiliki suatu perusahaan berdasarkan jenis dan asal piutang, maka piutang di dalam perusahaan dapat diklasifikasikan ke dalam dua kelompok, yaitu:

1. **Piutang Usaha** adalah piutang yang timbul dari penjualan barang atau jasa yang dihasilkan perusahaan. Dalam kegiatan normal perusahaan, piutang

usaha biasanya akan dilunasi dalam tempo kurang dari satu tahun, oleh karena itu piutang usaha dikelompokkan ke dalam kelompok aktiva lancar.

2. **Piutang Bukan Usaha** adalah piutang yang timbul bukan sebagai akibat penjualan barang atau jasa yang dihasilkan perusahaan. Termasuk dalam kelompok ini adalah:

- a. Persekot dalam kontrak pembelian
- b. Klaim terhadap perusahaan angkutan untuk barang rusak atau hilang
- c. Klaim terhadap perusahaan asuransi atas kerugian yang dipertanggungjawabkan
- d. Klaim terhadap karyawan perusahaan
- e. Klaim terhadap restitusi pajak
- f. Piutang dividen
- g. DII (Rudianto, 2009)

Pada standar akuntansi keuangan Rumah Sakit, piutang digolongkan dalam dua kategori menurut terjadinya, antara lain:

1. Piutang pelayanan, yaitu piutang yang timbul karena penyerahan jasa tindakan medik dalam rangka kegiatan Rumah Sakit pemerintah, seperti piutang kepada pasien rawat inap dan rawat jalan.
2. Piutang yang timbul dari transaksi di luar kegiatan tersebut di atas digolongkan sebagai piutang lain-lain.

### 2.2.3.3 Risiko atas Terjadinya Piutang

Banyak risiko-risiko yang timbul karena memberikan piutang bahkan kadang-kadang dapat menimbulkan kerugian kemacetan bahkan kegagalan suatu instansi. Menurut S.Munawir berpendapat bahwa : Semakin besar *day's receivable* suatu perusahaan semakin besar pula risiko kemungkinan tidak tertagihnya piutang. Dan kalau perusahaan tidak membuat cadangan terhadap kemungkinan kerugian yang timbul karena tidak tertagihnya piutang (*allowance for bad debt*) berarti perusahaan telah memperhitungkan labanya terlalu besar (*overstated*). Ada beberapa risiko atas terjadinya piutang:

1. Risiko tidak dibayar seluruh piutangnya

Risiko ini terjadi jika jumlah piutang tidak dapat direalisasikan sama sekali. Hal ini bisa disebabkan oleh beberapa faktor, misalnya karena seleksi yang kurang baik dalam memilih langganan sehingga perusahaan memberikan kredit kepada langganan yang tidak potensial dalam membayar tagihan, juga dapat terjadi adanya stabilitas ekonomi dan kondisi negara yang tidak menentu sehingga piutang tidak dapat dikembalikan.

2. Risiko tidak dibayar sebagian piutangnya

Hal ini akan mengurangi pendapatan perusahaan, bahkan bisa menimbulkan kerugian bila jumlah piutang yang diterima kurang dari harga pokok barang yang dijual secara kredit.

3. Risiko keterlambatan di dalam melunasi piutang-piutangnya

Hal ini akan menimbulkan adanya tambahan dana atau untuk biaya penagihan. Tambahan dana ini akan menimbulkan biaya yang lebih besar apabila harus dibelanjai oleh pinjaman.

4. Risiko tertanamnya modal dalam piutang

Risiko ini terjadi karena adanya tingkat perputaran piutang yang rendah sehingga akan mengakibatkan jumlah modal kerja yang tertanam dalam piutang semakin besar dan hal ini bisa mengakibatkan adanya modal kerja yang tidak produktif.

Bagi perusahaan risiko yang paling besar terjadi apabila piutang tidak dibayar seluruhnya, risiko yang kedua karena tidak dibayarnya sebagian piutang. Hal ini dianggap berat oleh perusahaan karena menimbulkan kerugian yang tidak kecil dan bahkan dapat menimbulkan kemacetan dan bahkan kegagalan perusahaan.

Kadang-kadang piutang yang diberikan pada akhirnya akan dibayar seluruhnya atau sebagian, tetapi seringkali pembayarannya terlambat dari waktu yang telah ditetapkan. Meskipun risiko keterlambatan piutang ini dianggap risiko kecil, tetapi tetap merugikan bagi perusahaan.

Apabila perusahaan memberikan piutang, maka dengan sendirinya ada modal yang tertanam dalam piutang tersebut. Tertanamnya modal tersebut baik karena jumlahnya maupun perputarannya dari piutang itu sendiri. Oleh karena itu setiap perusahaan hendaknya berusaha agar piutang yang diberikan itu

dibatasi jumlahnya dan perputaran piutangnya dapat diusahakan secepat-cepatnya.

#### **2.2.3.4 Kerugian Piutang**

Kerugian piutang terjadi apabila debitur tidak mampu melaksanakan kewajibannya. Kerugian ini dalam akuntansi dikenal dengan berbagai nama, seperti kerugian piutang, biaya piutang tak tertagih dan biaya piutang ragu-ragu.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan salah satu istilah yang lazim yaitu kerugian piutang. Ditinjau dari sudut pandang manajemen, adanya kerugian piutang dalam jumlah yang wajar menunjukkan bahwa kebijakan kredit yang ditetapkan perusahaan sudah tepat. Kerugian yang terlalu rendah memberikan petunjuk bahwa kebijakan kredit perusahaan terlalu longgar. Pencatatan kerugian piutang dapat dilakukan dengan dua metode, yaitu metode cadangan dan metode penghapusan langsung.

#### **2.2.3.5 Informasi dan Perilaku Piutang**

Menurut Sabarguna (2007) ada enam hal yang termasuk dalam informasi piutang, yaitu jumlah, usia, pelanggan, piutang tak tertagih, rasio dan *forecasting*. Sedangkan perilaku piutang terdiri dari tujuh kegiatan, yaitu kebijakan piutang, perencanaan piutang, siklus piutang, pengumpulan piutang, penagihan piutang, penjualan piutang, dan penilaian piutang (Newman, 1976; Sabarguna, 2007).

**Tabel 2.5**  
**Perilaku Piutang**

No	Kelompok	Uraian
1.	Kebijakan Piutang	a. Uang muka b. Kualitas Pelanggan c. Potongan d. Sistem pembayaran (paket, bayar selisih dan sebagainya) e. Patokan piutang tak tertagih
2.	Perencanaan Piutang	a. Besarnya b. Waktu menjadi uang tunai c. Negosiasi khusus dengan pelanggan
3.	Siklus Piutang	a. Pendaftaran b. Pembebasan c. Penagihan d. Proses pembayaran e. Menerima pembayaran f. Menutup Piutang
4.	Pengumpulan Piutang	a. Oleh siapa b. Berapa lama c. Sampai jumlah berapa d. Kapan dikumpulkan
5.	Penagihan Piutang	a. Masih dirawat b. Setelah pulang c. Petugasnya siapa d. Cara penagihan
6.	Penjualan Piutang	a. Apakah mungkin b. Apa untungnya rugi c. Bagaimana hubungannya dengan <i>cash flow</i>
7.	Penilaian Piutang	a. Piutang tak tertagih b. Penghapusan piutang c. Varian dari perencanaan

Sumber: Sabarguna (2007)

Perilaku piutang menggambarkan kegiatan-kegiatan yang ada hubungannya dengan terjadinya piutang. Dimulai dari kebijakan piutang yang memuat pedoman bagi pelaksanaan. Perencanaan piutang merupakan proses lanjutan dari kebijakan yang menetapkan tentang jumlah, waktu pengumpulan, dan hubungannya dengan *cash flow* (Sabarguna, 2007).

### 2.2.3.6 Piutang Tak Tertagih (*Uncollectible Receivable*)

Pengelolaan piutang yang kurang baik akan meningkatkan risiko terjadinya piutang tak tertagih (*bad debt*). Terjadinya piutang akan menyebabkan adanya risiko tidak tertagihnya piutang tersebut. Pengertian piutang tak tertagih menurut para ahli antara lain:

1. Menurut Keiso dan Waygandt (1999:420) adalah “piutang tak tertagih merupakan kerugian pendapatan yang memerlukan ayat pencatatan yang tepat didalam perkiraan penurunan harta piutang serta penurunan yang berkaitan dalam laba dan ekuitas pemegang saham”.
2. Menurut C. Rolin Niswonger (1995:315) dalam warta warga adalah “piutang tak tertagih merupakan piutang yang timbul karena pemberian jasa kepada langganan karena sesuatu hal tidak dapat ditagih lagi”
3. Menurut Thomas, piutang tak tertagih timbul karena adanya risiko piutang yang tidak dapat terbayar oleh debitur perusahaan.

Perusahaan berupaya membatasi nilai piutang tak tertagih dengan menerapkan beragam perangkat pengendalian. Pengendalian yang paling penting di sini berhubungan dengan fungsi pengesahan kredit. Pengesahan ini biasanya melibatkan penyelidikan atas kredibilitas pelanggan dengan menggunakan referensi dan pemeriksaan atas latar belakang pelanggan.

Setelah piutang jatuh tempo, perusahaan/instansi akan menggunakan prosedur-prosedur untuk memaksimalkan penagihan piutang tersebut. Jika setelah upaya yang berulang-ulang ternyata gagal, perusahaan/instansi mungkin perlu memindahkan tugas penagihan ke agen penagihan. Tanpa

memperhatikan kriteria yang digunakan dalam pemberian kredit dan prosedur penagihan yang diterapkan, biasanya sebagian dari penjualan kredit dipastikan tidak tertagih. Beban operasi yang muncul karena tidak tertagihnya piutang dinamakan beban piutang tak tertagih (*uncollectible accounts expense*), beban piutang macet (*bad debts expense*), atau beban piutang tak tertagih (*doubtful accounts expense*) (Nurlis).

## **2.2.4 Manajemen Piutang Rumah Sakit**

### **2.2.4.1 Jenis-jenis Piutang Rumah Sakit**

Berdasarkan pedoman akuntansi Rumah Sakit, piutang pada entitas Rumah Sakit (*hospital entity*) di kelompokkan menjadi :

1. Piutang pelayanan (*service receivable*), yang dibagi lagi menjadi :
  - a. Piutang Jaminan Sosial (*social security receivables*)
  - b. Piutang Jaminan Perusahaan (*company's rance receivables*)
  - c. Piutang Asuransi (*insurance recevables*)
  - d. Piutang Jaminan perorangan (*individual insurance receivables*)
  - e. Piutang pasien dalam perawatan (*patient receivable*)

Piutang diatas diakui setelah selesainya pemberian pelayanan kepada pasien kecuali untuk piutang pasien dalam perawatan. Untuk hal ini piutang diakui pada saat jasa telah diberikan.

2. Piutang lain-lain (*other receivables*)
  - a. Piutang pegawai/karyawan (*employee receivables*)
  - b. Piutang sewa (*lease receivables*) (ruang/tempat dan fasilitas)

#### **2.2.4.2 Tujuan Manajemen Piutang**

Dalam melakukan manajemen keuangan Rumah Sakit, piutang berperan di rumah sakit karena hal berikut ini:

1. Merupakan sumber penerimaan
2. Perlu penanganan yang baik, karena bila tidak akan merupakan piutang yang tak tertagih.

Di Rumah Sakit peran piutang akan merupakan tantangan di masa datang, seiring dengan berkembangnya asuransi kesehatan. Dalam rangka upaya pengembangan asuransi lebih lanjut nantinya akan merupakan potensi sekaligus jebakan. Potensi apabila dapat dikelola dengan baik, dan jebakan bila gagal menanggulangnya (Wibowo, 2011).

#### **2.2.4.3 Pentingnya Manajemen Piutang**

Pentingnya manajemen piutang didasari oleh adanya hal-hal berikut:

1. Piutang merupakan bagian dari liquidaitas Rumah Sakit
2. Di Amerika Serikat piutang merupakan 45% dari penerimaan rawat inap
3. Perlunya merumuskan kebijakan pengelolaan piutang pasien yang lebih mantap
4. Pada sekitar tahun 1985 mulai digalakan asuransi kesehatan, sehingga perlu persiapan menghadapinya
5. Dengan makin meluasnya kartu kredit maka penataan sistem penagihan perlu diselaraskan dan diperlancar.

Menurut Mehta (1977) dan Neumann (1988) dalam Alifah (2009), tujuan dari manajemen piutang pasien adalah :

1. Meminimalkan jasa pelayanan yang tidak tertagih
2. Meminimalkan waktu yang diperlukan untuk melengkapi siklus piutang
3. Meminimalkan biaya penagihan yang harus dikeluarkan untuk pelunasan piutang pasien.

#### 2.2.4.4 Siklus Piutang

Siklus piutang pasien rawat inap dimulai pada saat pasien rawat inap memasuki Rumah sakit (pra-penerimaan) sampai dengan dihapuskannya piutang pasien tersebut (*write off*). Siklus tersebut terdiri dari enam tahapan yang sangat sistematis yaitu:

- a. Tahap pra-penerimaan (*pre admission*)
- b. Tahap Penerimaan (*admission*)
- c. Tahap Perawatan (*in house*)
- d. Tahap Penataan Rekening (*billing*)
- e. Tahap Penagihan (*collection*)
- f. Tahap penutupan Rekening (*write off*)

##### 1. Tahap Pra-Penerimaan

Pada tahap ini pekerjaan yang harus dilakukan (Keown, 1996) dalam (Armen, 2013) :

- a. Mengidentifikasi pasien yang tidak mampu membayar karena keterbatasan keuangan.
- b. Mengetahui cara pasien untuk membayar tagihan Rumah Sakit.
- c. Mengetahui riwayat pasien, informasi tentang keuangan serta kemungkinan adanya pihak ketiga yang akan menanggung biaya pengobatan.

## 2. Tahap Penerimaan

Semua kegiatan ini dicatat di dalam formulir yang disebut formulir penerimaan (*admission form*) yang berisikan mengenai :

- a. Identitas dari pasien dan penanggung jawab keuangan
- b. Surat jaminan
- c. Bila pembayaran dengan kartu kredit
- d. Besarnya deposit yang tertulis jelas dalam ketentuan sesuai dengan kesepakatan dengan pihak Rumah Sakit, dan apabila kurang akan dilakukan penagihan.

## 3. Tahap Perawatan

Di dalam pengelolaan piutang pasien bukan hanya membutuhkan pembayaran yang cepat tetapi juga harus membutuhkan bahwa tagihan tersebut akurat. Hal ini perlu dicermati karena pada tahapan ini terjadi proses pembebanan biaya atas semua pelayanan yang telah diberikan dan dapat dipastikan hal semua pelayanan yang telah diberikan dan dapat dipastikan hal ini sudah masuk semua ke tagihan pasien (*charging for service*).

Agar pembebanan biaya dapat akurat dan konsisten maka terdapat langkah-langkah yang dapat ditempuh sebagai berikut:

- a. Menentukan struktur biaya
  - b. Kerja sama dengan bagian keuangan
  - c. Memasukkan biaya dalam rekening pasien (*patient account*)
  - d. Pengawasan di pengendalian terhadap prosedur
4. Tahapan Penataan Rekening

Penataan rekening atau *billing* proses pada prakteknya sering diartikan sebagai suatu proses yang memproduksi rekening pasien mulai dari penerimaan sampai penagihan. Pada saat bagian keuangan mendapat informasi bahwa pasien rawat inap meninggal atau keluar dari Rumah Sakit maka dilakukan pembuatan rekening.

Didalam penataan rekening dikenal dua jenis prosedur yang penting yaitu :

- a. Pengecekan selama perawatan
  - b. Penelitian status perkiraan pasien
5. Tahapan penagihan

Penagihan adalah proses untuk mendapatkan sisa pembayaran yang belum dipenuhi setelah pasien keluar dari Rumah Sakit. Prosedur penagihan ini mempunyai dua tujuan utama yaitu :

- a. Untuk mendapatkan pembayaran penuh dari layanan yang diberikan
- b. Pembayaran dilakukan dalam waktu secepatnya.

Untuk merencanakan prosedur penagihan ada empat hal yang harus diperhatikan sebagai berikut :

1) Identifikasi sumber pelayanan

Ada berbagai macam sumber pembiayaan yang biasanya dapat dilakukan seperti :

- a) Pembayaran pribadi perorangan yang dibayarkan langsung, baik oleh pasien atau keluarganya atas apa yang harus dibayar.
- b) Pihak ketiga yang membayar sesuai dengan perjanjian dengan Rumah Sakit.
- c) Pihak ketiga yang mengadakan perjanjian dengan pasien mengenai pertanggung jawaban biaya selama di rawat Rumah Sakit.

2) Pengiriman tagihan awal

Pihak ketiga menginginkan informasi tagihan, sering menggunakan format yang mereka rancang dan disesuaikan sendiri. Apabila informasi tentang tagihan yang mereka kirimkan dan sudah sesuai dengan ketentuan yang mereka butuhkan maka tidak ada kesulitan di dalam pembayaran tagihan.

Di dalam pengiriman tagihan awal yang perlu diperhatikan sebagai berikut :

- a) Pengiriman tagihan harus disertakan dengan perincian biaya pada setiap jenis pelayanan yang telah diberikan berikut tanggal pemberian.

- b) Pengiriman surat tagihan adalah permintaan pembayaran jadi harus memuat semua perincian tagihan pembayaran.
- c) Rancangan surat tagihan harus mudah dikenali sebagai surat yang harus segera permintaan tagihan pembayaran dari Rumah Sakit. Baik dari segi amplopnya dan pengembalian amplop yang sudah tertera nama dan alamat serta perangko sudah dibayar, guna mempercepat pengembalian.
- d) Harus mencantumkan jadwal perjanjian pembayaran yang telah disepakati guna mengingatkan kewajiban membayar.
- e) Pastikan surat ini sudah terkirim segera setelah pelayanan diberikan dan pasien meninggalkan Rumah Sakit.

### 3) Merancang prosedur lanjutan setelah penagihan

Bentuk dari penagihan dapat berupa tagihan, menggunakan surat, melalui telepon, atau kontak langsung. Upaya lain yang dapat dilakukan dalam manajemen piutang menurut (Weston,1987) dalam (Armen, 2013) :

- a) Membentuk agen penagihan di dalam Rumah Sakit
- b) Pemberian diskon bagi perusahaan yang membayar lebih cepat
- c) Bekerjasama dengan kantor pengacara.

## 6. Tahap Penutupan Rekening

Suatu rekening dapat ditutup apabila sudah terjadi pembayaran sehingga terjadi pengurangan jumlah piutang hingga menjadi nol (*zero balance*). Rekening ditutup apabila telah terjadi pelunasan, sedangkan

penghapusan adalah untuk menghindari akumulasi/duplikasi pencatatan (*over statement*). Secara implisit tugas pokok atau fungsi utama dari manajemen piutang adalah keenan tahapan dari siklus piutang tersebut (Armen, 2013).

## 2.3 Kajian Teoritis dalam Perspektif Islam

### 2.3.1 Utang Piutang dalam Islam

Dalam ajaran Islam, utang-piutang adalah muamalah yang dibolehkan, tapi diharuskan untuk ekstra hati-hati dalam menerapkannya. Karena utang bisa mengantarkan seseorang ke surga, dan sebaliknya juga menjerumuskan seseorang ke neraka.

Pada dasarnya Islam mengatur hubungan antar manusia dalam kehidupan sosial, termasuk utang piutang. Ada beberapa ayat dalam Al-Qur'an yang secara langsung menyinggung soal utang piutang. Penggalan Surat Al-Baqarah ayat 283 menyebutkan:

﴿ وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهْنَ مَقْبُوضَةٌ فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُم بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمْنَتَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فإِنَّهٗ ءِٔآثُمۡ قَلْبُهُۥ ۗ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ ۝۲۸۳ ﴾

283. Jika kamu dalam perjalanan (dan bermu'amalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, Maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang[180] (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 di atas dapat di ambil beberapa penjelasan bahwa pertama, orang berhutang itu harus ada catatannya yang diketahui oleh pihak pengutang dan pemberi utang. Kedua, pihak yang berhutang harus ada barang sebagai jaminan untuk membayar hutang, jika suatu saat dikhawatirkan pihak pengutang tidak bisa membayar hutang dikarenakan tidak bisa menunaikan kewajibannya. Dan jika dikhawatirkan pihak pengutang tidak bisa dipegang kepercayaannya. Ketiga, pihak pemberi hutang dan pengutang ada kesepakatan dan kesepahaman saling mempercayai.

### 2.3.2 Adab Untuk Pemberi Utang

Menurut Muzayyin, ada beberapa adab dalam utang piutang untuk si pemberi utang, yaitu:

- a. Sebaiknya memberi tempo pembayaran kepada yang meminjam agar ada kemudahan untuk membayar. Seperti yang ada dalam surat Al Baqarah 280:

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

تَعْلَمُونَ ﴿٢٨٠﴾

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 di atas menjelaskan, dapat diambil pelajaran bahwa apabila pihak yang berhutang mendapatkan kesukaran untuk membayar hutangnya sesuai dengan janji yang telah disepakati maka si pemberi hutang hendaklah untuk memberikan kesempatan untuk pengunduran pembayarannya di waktu yang lain, sesuai dengan hutang yang harus di bayarkan. Jika yang berhutang mendapatkan kesulitan untuk membayar hutang sesuai dengan tempo dan nilai uang/jumlah yang telah disepakati, maka sebaiknya si pemberi hutang memberikan keringanan dengan cara mengurangi jumlah hutang yang harus di bayar. Dan jika pihak pengutang benar-benar mendapatkan suatu kesulitan atau ketidakmampuan untuk membayar hutang sesuai dengan tempo dan nilai uang/jumlah yang harus di bayar maka lebih baik di shodaqahkan kepada orang yang berhutang tersebut karena bertaqwa kepada Allah SWT.

- b. Jangan menagih sebelum waktu pembayaran yang sudah ditentukan. (HR. Ahmad). Adapun dalam surat Al-Baqarah 282 :

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ ۚ وَلْيَكْتُبَ  
 بَيْنَكُمْ كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ ۚ وَلَا يَأْبَ كَاتِبٌ أَنْ يَكْتُبَ كَمَا عَلَّمَهُ اللَّهُ ۚ  
 فَلْيَكْتُبْ وَلْيَمْلِكِ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا يَبْخَسَ مِنْهُ شَيْئًا ۚ  
 فَإِنْ كَانَ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ سَفِيهًا أَوْ ضَعِيفًا أَوْ لَا يَسْتَطِيعُ أَنْ يُمِلَّ هُوَ  
 فَلْيَمْلِكْ وَلِيَّهُ بِالْعَدْلِ ۚ وَأَسْتَشْهِدُوا شَهِدَيْنِ مِنْ رِجَالِكُمْ ۖ فَإِنْ لَمْ يَكُونَا  
 رَجُلَيْنِ فَرَجُلٌ وَامْرَأَتَانِ مِمَّن تَرْضَوْنَ مِنَ الشُّهَدَاءِ أَنْ تَضِلَّ إِحْدَاهُمَا  
 فَتُذَكَّرَ إِحْدَاهُمَا الْأُخْرَىٰ ۚ وَلَا يَأْبَ الشُّهَدَاءُ إِذَا مَا دُعُوا ۚ وَلَا تَسْمَعُوا أَنْ

تَكْتُبُوهُ صَغِيرًا أَوْ كَبِيرًا إِلَىٰ أَجَلِهِ ۚ ذَٰلِكُمْ أَقْسَطُ عِنْدَ اللَّهِ وَأَقْوَمُ لِلشَّهَادَةِ  
 وَأَدْنَىٰ أَلَّا تَرْتَابُوا ۗ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجْرَةً حَاضِرَةً تُدِيرُونَهَا بَيْنَكُمْ فَلَيْسَ  
 عَلَيْكُمْ جُنَاحٌ أَلَّا تَكْتُبُوهَا ۗ وَأَشْهَدُوا إِذَا تَبَايَعْتُمْ ۚ وَلَا يُضَارَّ كَاتِبٌ وَلَا شَهِيدٌ ۚ  
 وَإِنْ تَفَعَّلُوا فإِنَّهُ فُسُوقٌ بِكُمْ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۗ وَيَعْلَمُكُمْ اللَّهُ ۗ وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ

عَلِيمٌ

282. Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu'amalah [179] 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, meka 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 oang 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.

Ayat diatas merupakan ayat yang terpanjang dalam al-Quran, ayat tersebut menjelaskan tentang bolehnya muamalah dalam bentuk hutang piutang baik berupa hutang-hutang salam (suatu model muamalah perdagangan) atau pembelian yang harganya ditangguhkan, semua itu boleh dilakukan. Wajibnya menyebutkan tempo dalam seluruh hutang-piutang dan pelunasan penyewaan. Perintah Allah kepada juru tulisnya untuk menulis antara kedua pihak yang bermuamalah itu dengan adil, ia tidak boleh condong kepada salah satu pihak karena faktor keluarga misalnya atau selainnya, atau memusuhi salah satunya karena suatu dendam dan sebagainya.

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

### **2.3.3 Adab Untuk Pengutang**

Seperti yang sudah dijelaskan diatas mengenai adab untuk pemberi utang, dalam hal ini akan menjelaskan adab untuk pengutang (Muzayyin), yaitu:

- a. Wajib dalam membayar hutang, Ini merupakan peringatan bagi orang yang berhutang. Semestinya memperhatikan kewajiban untuk melunasinya. Allah SWT memerintahkan agar kita menunaikan amanah. Allah berfirman:

﴿ 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 ﴾

*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. (Q.S An Nisa':58)*

Pada ayat di atas menjelaskan bahwa Allah memerintahkan agar menyampaikan amanat kepada yang berhak. Maksudnya amanat pada ayat ini ialah sesuatu yang dipercayakan kepada seseorang untuk dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. Kata amanat dengan pengertian ini sangat luas, meliputi amanat Allah kepada hamba Nya, amanat seseorang kepada sesamanya dan terhadap dirinya sendiri. Amanat Allah terhadap hamba Nya yang harus dilaksanakan ialah antara lain: melaksanakan apa yang diperintahkan Nya dan menjauhi larangan Nya. Semua nikmat Allah berupa apa saja hendaklah kita manfaatkan untuk taqarrub (mendekatkan diri) kepada Nya. Amanat seseorang terhadap sesamanya yang harus dilaksanakan antara lain: mengembalikan titipan kepada yang punya dengan tidak kurang suatu apapun, tidak menipunya, memelihara rahasia dan lain sebagainya dan termasuk juga di dalamnya.

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

- c. Yang berutang hendaknya berniat sungguh-sungguh untuk membayar (HR. Bukhari, Muslim)
- d. Menunda-nunda utang padahal mampu adalah kezaliman (HR. Thabrani, Abu Dawud).
- e. Barangsiapa menunda-nunda pembayaran utang, padahal ia mampu membayarnya, maka bertambah satu dosa baginya setiap hari (HR. Baihaqi).
- f. 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 مَلِكُ الْمَلِكِ تُؤْتِي الْمَلِكَ مِنْ تَشَاءُ وَتَنْزِعُ الْمَلِكَ مِنْ تَشَاءُ وَتُعِزُّ  
 مَنْ تَشَاءُ وَتُذِلُّ مَنْ تَشَاءُ بِيَدِكَ الْخَيْرُ إِنَّكَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ قَدِيرٌ ﴿٢٦﴾

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.

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

#### **2.4 Kerangka Berfikir**

Berawal dari pengelompokan jenis pasien rawat inap di RSUD Dr. Saiful Anwar sesuai dengan pembiayaannya yang terdiri dari Umum, IKS, JAMKESDA, JAMKESMAS dan ASKES, muncullah aturan pembiayaan atau administrasi khusus pada masing-masing kelompok pasien. Dan pada kenyataannya, dari semua jenis aturan pembiayaan atau administrasi itu mengerucut pada satu masalah yang sama yaitu terjadinya piutang.

Dalam piutang terdapat istilah piutang tak tertagih yang disebabkan oleh berbagai hal. Mengacu pada penelitian ini, peneliti membahas tentang sistem manajemen piutang pasien rawat inap dari semua kelompok yang disebut di atas. Berdasarkan kerangka berfikir tersebut, maka dapat disusun variabel-variabel penelitian sebagai berikut:

**Gambar 2.2**  
**Kerangka Berfikir**

