



Journal of Sharia and Law

Journal of Sharia and Law

Vol. 3, No. 2, April 2024, h. 341-355

Editorial Office: Faculty of Syari'ah and Law Sultan Syarif Kasim State Islamic University, Riau-Indonesia. Jl. H.R Soebrantas KM. 15 Pekanbaru, Riau.

Website: <https://jom.uin-suska.ac.id/index.php/jurnalfsh/login>.

E-ISSN: 2964 - 7436

Muflihul Fadhil, Nuryanti, Muslim: *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Peserta Bukan Penerima Upah Pada BPJS Ketenagakerjaan Perspektif Ekonomi Syariah*

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PESERTA BUKAN PENERIMA UPAH PADA BPJS KETENAGAKERJAAN PERSPEKTIF EKONOMI SYARIAH

Muflihul Fadhil¹

¹Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim
E-mail: muflihulfadhil2002@gmail.com

Nuryanti²

¹Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim
E-mail: nuryanti@uin-suska.ac.id

Muslim³

¹Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim
E-mail: muslimkhansa72@gmail.com

Corresponding Author: nuryanti@uin-suska.ac.id

Abstrak

Penelitian ini dilatar belakangi oleh naik dan menurunnya jumlah peserta pada tiap tahunnya yang bisa dilihat pada data lima tahun terakhir 2018-mei 2022 yang tidak menunjukkan perkembangan signifikan. Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan produk, harga, kualitas produk dan harga serta tinjauan ekonomi syari'ah pada kualitas pelayanan produk dan harga terhadap kepuasan peserta program jaminan sosial tenaga kerja bagian pekerja Bukan Penerima Upah (BPU) pada BPJS Ketenagakerjaan cabang Pekanbaru. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah para pekerja bukan penerima upah yang masih aktif di BPJS Ketenagakerjaan dengan populasi sebanyak 12.754 peserta. Teknik pengambilan sampel dengan cara *accidental sampling*. Dengan pengumpulan datanya melalui Observasi, wawancara, Kuesioner dan Studi Pustaka. Penelitian ini menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS Ver. 26.00. Hasil penelitian, Kualitas Pelayanan Produk berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta. Hal ini terbukti dari nilai t hitung X1 (2,720) lebih besar dari t tabel (1,984) diterima pada taraf signifikansi 5%. Harga berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta. Hal ini terbukti dari nilai t

hitung X^2 (12,702) lebih besar dari t tabel (1,984), diterima pada taraf signifikansi 5%. Kualitas pelayanan produk dan harga secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan. Hal ini terbukti dari F Hitung sebesar (428,069) lebih besar dari F tabel sebesar (3,94) diterima pada taraf signifikansi 5%. Perspektif ekonomi syariah, BPJS Ketengakerjaan cabang pekanbaru belum sepenuhnya syariah dikarenakan program JHT belum terimplementasinya Fatwa DSN MUI Nomor 147/DSN-MUI/XII/2021 dan masih terdapat gharar atau ketidakjelasan dalam pengembangan dananya.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Produk, Harga dan Kepuasan Peserta.

Abstract

This research is motivated by the increase and decrease in the number of participants each year which can be seen in the data for the last five years 2018-May 2022 which does not show significant development. The research aims to determine the influence of product service quality, price, product quality and price as well as sharia economic review on product service quality and price on the satisfaction of participants in the social security program for non-wage earners (BPU) workers at the Pekanbaru branch of BPJS Employment. This research is quantitative research. The sample used in this research was non-wage workers who were still active in BPJS Employment with a population of 12,754 participants. The sampling technique was accidental sampling. By collecting data through observation, interviews, questionnaires and literature study. This research uses multiple linear regression with the help of the SPSS Ver program. 26.00. The research results show that product service quality has a positive effect on participant satisfaction. This is evident from the calculated t value X_1 (2.720) which is greater than the t table (1.984) which is accepted at the 5% significance level. Price has a positive effect on participant satisfaction. This is evident from the calculated t value of X_2 (12.702) which is greater than the t table (1.984), accepted at a significance level of 5%. Product service quality and price together have a positive effect on satisfaction. This is evident from the calculated F of (428.069) which is greater than the F table of (3.94) accepted at a significance level of 5%. From a sharia economic perspective, the Pekanbaru branch of BPJS Employment is not yet fully sharia because the JHT program has not yet implemented the MUI DSN Fatwa Number 147/DSN-MUI/XII/2021 and there is still gharar or lack of clarity in the development of its funds.

Keywords: Product Service Quality, Price and Participant Satisfaction.

PENDAHULUAN

Dari tahun ke tahun perekonomian Indonesia terus mengalami peningkatan cukup pesat, yang dibuktikan masuknya Indonesia didalam forum kerjasama multilateral yang terdiri dari 19 negara utama dan uni eropa (EU) atau disebut juga dengan G20.¹ Dalam hal ketenagakerjaan itu sangat penting bagi dunia dan perusahaan, oleh karena itu kedudukan tenaga kerja sangat wajib mendapatkan peningkatan dan perlindungan yang baik untuk kesejahteraan para pekerja.

Di Indonesia terdapat perusahaan yang bergerak di bidang jaminan sosial bagi tenaga kerja, salah satunya adalah BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Ketenagakerjaan merupakan badan hukum publik yang bergerak di bidang asuransi sosial. BPJS Ketenagakerjaan dahulu disebut Jamsostek (Jaminan Sosial Tenaga Kerja), didirikan oleh PT. Jaminan Sosial (Persero). Namun, menurut hukum nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS, PT. Jamsostek berubah nama menjadi BPJS Ketenagakerjaan efektif 1 Januari 2014. Kota Pekanbaru merupakan salah satu daerah di Riau yang memiliki cabang BPJS Ketenagakerjaan, dengan kantor pusat organisasi berada di Kota Jakarta.

Dasar hukum jaminan sosial tenaga kerja uu no 14 tahun 1993 tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja ini dikeluarkan berlandaskan dasar-dasar hukum bahwa ketentuan mengenai ini telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang sistem Jaminan Sosial Nasional.²

Berdasarkan undang-undang nomor 40 tahun 2004 tentang SJSN, jaminan sosial ketenagakerjaan adalah suatu sistem jaminan sosial yang bertujuan untuk melayani tunjangan kebutuhan dasar para pekerja agar layak kepada orang-orang yang telah membayar iuran perbulannya yang apabila terjadi hal-hal musibah yang tidak diinginkan seperti mengalami kecelakaan saat berkerja, pensiun atau memasuki usia lanjut dan meninggal dunia.³

Jaminan sosial ketenagakerjaan termasuk dalam asuransi konvensional, yaitu asuransi jual beli, jadi jelas akan berbeda dengan jenis asuransi lainnya. Asuransi konvensional memperluas misi perusahaan yaitu ekonomi dan sosial. Definisi asuransi konvensional mengacu pada dana investasi yang bebas dan memiliki kebijakan dan ruang lingkup baru. Semua perusahaan yang bergerak di bidang asuransi pasti memiliki kebijakan tersendiri mengenai kesejahteraan pesertanya yang harus diikuti dan disepakati bersama.⁴

Jaminan Sosial tenaga kerja menurut Islam adalah suatu konsep dimana terjadi saling membantu diantara sesama lainnya. Sehingga resiko yang muncul tersebut

¹ Wikipedia, *Ekonomi duina G20* (<https://id.wikipedia.org/wiki/G20>) diakses pada tanggal Halaman ini terakhir diubah pada 30-09-2022.

² Zulfa Simatur R dkk. *Panduan Resmi Memperoleh Jaminan Sosial dari BPJS Ketenagkerjaan* (Jakarta Selatan : Tim Visi Yustisia 2014) h.197

³ Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan, 2016, Buku TanyaJawab Seputar: Sistem Jaminan Sosial Bidang Ketenagakerjaan (SJSN-TK), h. ii. Jakarta, Tim Koordinasi Komunikasi Publik Terintegrasi Jaminan Sosial Bidang Ketenagakerjaan, www.tnp2k.go.id.

⁴ R. Permata Hastuti A. dan F.Milla Fitri, *Asuransi Konvensional, Syariah & BPJS*, (Yogyakarta, Parama Publishing, 2016), h. 24

menjadi tanggungan antara satu dan yang lainnya. Dengan cara para peserta asuransi mengeluarkan dana tabbaru' atau dana kebajikan yang ditujukan untuk menanggung resiko.⁵

Mengenai Asuransi Syariah dalam pengertian diatas sesuai dengan Al-Qur'an surah Al-Ma'idah ayat 2.

Bagian terakhir dari ayat ini, menurut penuturan Ibnu Juraij dan Ikrimah, mewajibkan orang-orang beriman untuk membantu sesamanya dalam kebaikan demi kesenangan mereka di akhirat nanti. Dilarang mendorong satu sama lain untuk melakukan dosa dan kesalahan lainnya serta menasehati tentang bagaimana menghindari hukuman Allah SWT yang sangat keras dengan tetap bertakwa.⁶

Sementara itu, Jaminan Pekerja Bukan Upah (BPU) adalah tenaga kerja yang secara mandiri terlibat dalam kegiatan ekonomi komersial untuk mendapatkan keuntungan dari usaha atau bisnis tersebut, seperti tukang ojek, sopir angkutan umum, pedagang kaki lima, dokter, pengacara/pengacara, artis dan lain-lain.

Macam-Macam Program Jaminan sosial Tenaga kerja bagian bukan penerima upah (BPU) ada 3 Program yaitu: Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT).

Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) dalam uraiannya adalah manfaat yang diberikan pada saat peserta menderita sakit atau luka akibat kerja yang disebabkan oleh lingkungan atau tempat kerja.⁷ Jaminan ini memberikan jaminan kepada karyawan Ketika anggota menderita cedera atau penyakit akibat kerja yang disebabkan oleh tempat kerja, manfaat yang ditawarkan adalah dalam bentuk uang tunai dan layanan kesehatan.

Program Jaminan Kematian (JKM) adalah santunan tunai yang diberikan kepada ahli waris ketika anggota meninggal dunia akibat penyakit atau kecelakaan kerja.⁸ Manfaat yang bisa diambil antara lain biaya pemakaman, santunan kematian, tunjangan bulanan dan beasiswa untuk dua anak yang memenuhi kriterianya dan harus sesuai dengan aturan yang diberikan JKM untuk mengurangi beban keluarga.

Program Jaminan Hari Tua (JHT) adalah program yang dirancang untuk memastikan peserta menerima uang pada usia tua atau cacat total.⁹ Manfaat jaminan hari tua adalah sebesar nilai akumulasi seluruh iuran yang telah disetor ditambah hasil pengembangannya yang tercatat dalam rekening perorangan peserta dan dibayar sekaligus.

⁵ *Ibid*, h. 30

⁶ Kementerian Agama RI, *Tafsir Al-qur'an Digital Dan Terjemahannya* (Jakarta Timur:Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2022) diakses pada tanggal 05-09-2022

⁷ Zulfa Simatur R dkk, *Op.Cit*, h. 8

⁸ *Ibid*, h. 12

⁹ *Ibid*, h. 6

Tabel. 1
Manfaat Program BPJS Ketenagakerjaan Bukan Penerima Upah (BPU)

Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja Bukan Penrma Upah (BPU)	Manfaat
Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK)	Pengobatan Pelayanan Homecare Alat Bantu Medis
Jaminan Kematian (JKM)	Santunan kematian Biaya Berkala Biaya pemakaman Beasiswa untuk pendidikan anak
Jaminan Hari Tua (JHT)	Menerima uang pada saat mencapai usia Tua atau terjadi cacat total tetap ,

Sumber Data: brosur Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Bukan Penerima Upah 2022

Perkembangan Jumlah peserta yang mendaftar program jaminan sosial ketenagakerjaan bagian pekerja penerima upah (PU) dan bukan penerima upah (BPU) di Kota pekanbaru cabang panam dari tahun 2018 hingga Mei 2022 sebagai berikut.

Tabel. 2
Rekap Kepesertaan PU & BPU
BPJS Ketenagakerjaan Pekanbaru Panam

Tahun	Akuisisi Tenaga Kerja		Tenaga Kerja yang Aktif		Selisih Tenaga Kerja	
	PU	BPU	PU	BPU	PU	BPU
2018	26.748	7.738	51.919	5.532	+25.171	-2.206
2019	19.651	11.461	56.806	7.771	+37.155	-3.690
2020	28.161	14.514	58.522	10.247	+30.361	-4.267
2021	23.557	14.660	55.069	10.730	+31.512	-3.930
Mei-2022	10.070	9.628	54.701	12.754	+44.631	+3.126

Sumber: BPJS Ketenagakerjaan Kota Pekanbaru Cabang Panam, 2022

Namun demikian, dari keunggulan dan manfaat progam jaminan yang ada belum mampu menjadi daya tarik bagi masyarakat untuk melanjutkan kepesertaannya dalam Program BPJS Ketenagakerjaan Bukan Penerima Upah (BPU). Hal ini dapat dilihat dari selisih tenaga kerja yang mengalami penurunan dan kenaikan jika dibandingkan antara para pekerja yang mendaftar dan yang masih aktif selama satu tahun tersebut yang bisa kita lihat pada data diatas selama lima tahun terakhir 2018 s.d Mei-2022 yang tidak menunjukkan perkembangan signifikan jika dibandingkan dengan orang yang mendaftar.

Setelah melakukan studi pendahuluan, dapat disimpulkan bagi peserta yang berhenti ditengah jalan dan tidak melanjutkan keanggotaannya disebabkan oleh

ketidakmampuan membayar iuran, karena penghasilan menurun dan bahkan ada yang berhenti berusaha atau bekerja karena factor covid-19. Di samping itu, kualitas pelayanan harus menjadi evaluasi karena tingkat kecepatan pelayanan waktu tanggap yang diberikan staf untuk melayani peserta juga dapat dipengaruhi oleh sumber daya manusia. Soal kecepatan layanan saat ini, proses klaimnya antara 10 sampai 15 hari dan ini dirasa lama bagi peserta, serta proses klaim peserta masih harus mengantri dan repot-repot datang ke kantor cabang disebabkan kurang sempurnanya layanan jamsostek mobile. Selain itu, kualitas pelayanan produk didalam pendaftaran juga masih ribet dalam pendaftarannya, karena peserta harus banyak membawa perlengkapan bahan persyaratan seperti KTP dan surat keterangan lainnya. Jika kartu peserta sudah diberikan, kartu tersebut belum aktif, peserta harus mengaktifkan ke kanal resmi pembayaran terlebih dahulu seperti bank atau lainnya. Sementara itu produk JHT masih menimbulkan kekhawatiran dikalangan peserta pada saat mencairkan dananya di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru, dikarenakan terdapat ketidakjelasan dalam pengembangan dana jaminan sosial kerjanya.

Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan produk, harga, kualitas produk dan harga serta tinjauan ekonomi syari'ah pada kualitas pelayanan produk dan harga terhadap kepuasan peserta program jaminan sosial tenaga kerja bagian pekerja Bukan Penerima Upah (BPU) pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode ilmiah dan termasuk dalam kategori penelitian lapangan (*field research*), dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Beberapa prosedur dilakukan untuk memastikan dampak seperti uji-uji yang ada, termasuk pengumpulan data, analisis, interpretasi, dan penulisan temuan studi. Penelitian yang didasarkan pada filosofi positivis dikenal sebagai penelitian kuantitatif. Ini digunakan untuk memeriksa populasi atau sampel tertentu, Dan teknik pengambilan sampel biasanya digunakan secara keseluruhan. Instrumen penelitian digunakan untuk pengumpulan data, Analisis data bersifat kuantitatif dan statistik dengan tujuan menguji hipotesis yang sudah ada sebelumnya.¹⁰

Populasi ini terdiri dari keseluruhan data subjek dan objek, dengan karakteristik yang telah ditetapkan oleh peneliti.¹¹ Populasi yang diteliti dalam penelitian ini adalah Pekerja yang telah mendaftarkan diri sebagai peserta dan yang masih aktif di BPJS Ketenagakerjaan bagian bukan penerima upah (BPU). Sebanyak lebih kurang 12.754 peserta.

Sampel merupakan sebagian besar atau kecil dari populasi yang ada, keduanya saling berkaitan satu sama lain, karena jika populasi tidak ada maka tidak

¹⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017), h. 8.

¹¹ I Made Laut Mertha Jaya, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif, Teori, Penerapan, dan Riset Nyata* (Yogyakarta : Anak Hebat Indonesia, 2020), h. 141

ada sampel. Sampel yang layak secara umum adalah sampel yang dapat menangkap sebanyak mungkin sifat atau karakteristik didalam suatu komunitas.¹² Jenis *non probability sampling* yang akan digunakan didalam penelitian ini. *Non probability sampling* merupakan cara pengambilan sampel dengan tidak memberikan semua anggota populasi kesempatan yang sama untuk berpartisipasi. Metode atau teknik yang digunakan adalah dengan *accidental sampling*.¹³ *Accidental sampling* ini dikatakan sebagai pengambilan anggota sampel berdasarkan yang paling mudah ditemui, bila sampel dipandang sudah memenuhi kriteria yang sedang diteliti.¹⁴

Peneliti menggunakan 100 sampling, dikarenakan populasi didalam penelitian ini sangat besar dan juga dikarenakan keterbatasan peneliti sangat terbatas dalam hal tenaga, waktu, dan biaya.

Adapun metode pengumpulan yang digunakan untuk mengumpulkan data untuk penelitian ini:

1. Observasi adalah upaya merumuskan masalah, membandingkan masalah (yang dirumuskan dengan kenyataan dilapangan pemahaman secara detail permasalahan (guna menemukan pertanyaan) yang akan dituangkan dalam kuesioner, ataupun untuk menemukan strategi pengambilan data dan bentuk perolehan pemahaman yang dianggap paling tepat.¹⁵ Dapat disimpulkan metode yang meminta pengamatan langsung atau tidak langsung dari topik penelitian oleh para peneliti.
2. Wawancara merupakan teknik pengumpulan data apabila ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti¹⁶ Data wawancara ini dilakukan dengan teknik tanya jawab langsung kepada peserta, pimpinan dan karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru untuk menemukan masalah yang ada dan menambah informasi kepada penelitian terkait.
3. Kuesioner yaitu serangkaian instrumen pertanyaan yang disusun berdasarkan alat ukur variabel penelitian, pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner sangat efisien, responden hanya memilih jawaban yang sudah disediakan oleh peneliti.¹⁷
4. Studi Pustaka adalah metode mengumpulkan data yang dilakukan dengan cara menelusuri file, website internet atau dokumen-dokumen serta informasi yang berkaitan dengan objek penelitian untuk mendukung data penelitian.

Intrumen penelitian ini, sebagai berikut:

¹² Fenti Hikmawati, *Metode Penelitian* (Depok : Rajawali Pers,2020), h. 60

¹³ Syafrida Hafni Sahir, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta : KBM Indonesia, 2021) h. 35

¹⁴ *Ibid*, h. 36

¹⁵ Suyitno, *Metode Penelitian Kulaitatif Konsep, Prinsip dan Operasionalnya* (Malang : Akademiya Pustaka, 2018) h. 111

¹⁶ Sugiyono, *Op. cit*, h. 137.

¹⁷ Syafrida Hafni Sahir, *Op. cit.*, h. 29-30

Tabel 3
Variabel Dan Indikator

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
1. Kepuasan Peserta (Y)	Menurut Kotler, Kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang yang ditentukan oleh seberapa baik pekerjaan, produk, atau layanan mereka jika dibandingkan dengan harapan mereka. ¹⁸	1. Kualitas Produk 2. Kualitas Pelayanan 3. Emosional 4. Harga, 5. Biaya. ¹⁹	Likert
2. Kualitas Pelayanan Produk (X1)	Kualitas produk menurut Kotler dan Amstornrg dalam Musfar. ²⁰ mengandung sifat-sifat yang bermanfaat bagi produk secara keseluruhan seperti umur panjang, ketergantungan, ketepatan dalam produksi, penggunaan, dan perbaikan. Sedangkan Menurut Kotler dalam Salim mengemukakan bahwa Kualitas Pelayanan adalah suatu penilaian dari pelanggan atau konsumen terkait pelayanan atas suatu produk ²¹	1. Keterandalan (realibility), 2. Keresponsifan (responsiveness) 3. Keyakinan (confidence) 4. Empati (empathy) 5. Berwujud (tangible). ²²	Likert
3. Harga (X2)	Menurut Kotler dan Amstrong, harga adalah sejumlah uang yang harus dibayarkan pelanggan untuk memperoleh produk. ²³	1. Keterjangkauan Harga 2. Diskon/ Potongan Harga 3. Cara Pembayaran. ²⁴	Likert

Sumber data: Diolah oleh Peneliti (2022)

¹⁸ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1.* (Jakarta, Erlangga, 2009), h. 140

¹⁹ Meithiana Indrasari, *Pemasaran Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo Press, 2019), h. 82-83

²⁰ Tengku Firli Musfar, *Buku Ajar Manajemen Pemasaran* (Bandung: Media Sains Indonesia, 2020) h. 44

²¹ Salim Al Idrus *Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian: Konsep dan Teori* (Malang: Media Nusa Creative, 2019) h. 2

²² Ismail Nurdin. *Kualitas Layanan Publik, Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik* (Surabaya: Media Sahabat Cendekia. 2019) h. 20

²³ Philip Kotler dan Amstrong. *Dasar-Dasar Pemasaran*, Jakarta: Perhalindo, 2008, h.63

²⁴ Herman, et,al, *The social Influence of Brand comunity: evidence from european car clubs*, (Journal Of Marketing: vol. 69), h. 19-34

Analisis regresi dilakukan untuk menentukan bagaimana variabel-variabel individu bebas dapat digunakan untuk memprediksi perilaku variabel tertentu, Hal ini memungkinkan seseorang untuk menentukan apakah variabel-variabel bebas menurun atau menaikkan dapat digunakan untuk memprediksi perilaku variabel tertentu.

Regresi Linear Berganda (*Multiple Linear Regression*) merupakan metode statistik yang digunakan untuk menganalisis hubungan antara satu variabel dependen dan sejumlah variabel independen.²⁵ Variabel bebas (independen) adalah variabel yang tidak dapat mempengaruhi variabel yang lain, sedangkan variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan Produk Terhadap Kepuasan Peserta

Pada variabel kualitas Pelayanan Produk dengan menggunakan uji t diketahui $t_{hitung} (2,720) > t_{tabel} (1,984)$ dengan tingkat signifikansi $0,00 < 0,05$, maka kualitas pelayanan produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru.

Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu Syamsiah,²⁶ yang menyatakan bahwa kualitas produk adalah salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Hasil temuan dalam penelitian ini, mengindikasikan bahwa Ketidakpuasan pelanggan akan mengakibatkan turunnya penjualan bagi pemasar yang tidak fokus pada standar barang yang disediakan. Jika pemasar fokus pada kualitas, pelanggan tidak akan ragu untuk membeli barang dagangan. Jadi, kualitas secara langsung mempengaruhi seberapa baik kinerja suatu produk atau jasa, hal itu juga terkait erat dengan nilai dan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, Kualitas layanan adalah aspek lain yang bisa mempengaruhi kepuasan konsumen, kualitas pelayanan merupakan factor dan akar yang sangat penting yang mampu memberikan kepuasan bagi pelanggannya.²⁷

Hal ini juga didukung dari pernyataan Anggoro Eko Cahyo selaku Dirut BPJS Ketenagakerjaan pada youtube Sekretariat Presiden tanggal 07 Oktober 2022 yang mengatakan²⁸ "Untuk layanan yang baik bagi para pekerja kami telah melaksanakan digitalisasi didalam pelayanan sehingga sewaktu dulu peserta klaim membutuhkan 10 sampai 15 hari, saat ini para peserta bisa mengklaim hanya 15 menit dengan

²⁵ Syafrida Hafni Sahir, *Op. Cit*, h. 52

²⁶ Syamsiah,, *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Supermarket Transmart Carrefour Di Kota Makassar*, Tahun 2018

²⁷ Ni made arie sulistyawati dan Ni Ketut Seminari " *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan restoran indus ubud gianyar*" dalam E-Journal Manajemen Unud Vol. 4, No. 8, 2015, h. 1

²⁸ Sekretariat Presiden - Anggoro Eko Cahyo, *Presiden Jokowi Menerima Direksi dan Ketua Dewas BPJS Ketenagakerjaan*, 7 Oktober 2022 (<https://www.youtube.com/watch?v=LEIzIl58yog&list=WL&index=4>) diakses pada tanggal 09-03-2023.

jamsostek mobile, hal ini juga salah satu upaya untuk memberikan kecepatan layanan dan meningkatkan kepuasan peserta”.

Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Peserta

Pada variabel harga dengan menggunakan uji t diperoleh nilai t_{hitung} (12,702) > t_{tabel} (1,984) dengan tingkat signifikansi (0,00) < 0,05 maka harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru.. Berarti harga yang baik dapat membawa dampak bagi peningkatan kinerja kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru.

Hal ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Siti Aisyah, Rian Rahmat Ramadhan dan Dede Iskandar Siregar.²⁹ Yang mana mengatakan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Faktor yang juga mempengaruhi kepuasan konsumen adalah harga. Oleh karena itu, harga adalah jumlah uang yang dibutuhkan untuk membeli barang dan jasa terkait. Disarankan untuk selalu konsisten dalam menentukan harga suatu produk atau jasa karena hal tersebut akan membantu bisnis yang sedang dijalankan mendapatkan lebih banyak pelanggan dengan menetapkan harga yang wajar.

Harga di BPJS Ketenagakerjaan ini sudah termasuk kategori baik karena menyesuaikan dari penghasilan para peserta. Selain itu, pada saat Covid-19, BPJS Ketenagakerjaan juga melakukan penetapan harga untuk meringankan iuran kepada peserta agar tetap meningkatkan kepuasan para pesertanya. Seperti pada berita CNBC Indonesia pada tanggal 24 september 2020 kemarin³⁰, yang mengatakan bahwa BPJS Ketenagakerjaan memastikan akan memberikan keringanan iuran kepada para peserta selama Covid-19 yang diskonnya sebesar 99%. Peraturan ini sejalan dengan peraturan pemerintah no 49 tahun 2020 tentang penyesuaian iuran BPJS Ketenagakerjaan Covid-19 yang ditandatangani oleh presiden Jokowi Widodo. Hal tersebut dapat membantu meringankan beban disaat pandemi Covid-19, berlakunya relaksasi ini mulai Agustus 2020 sampai 2021 Januari, setelah itu kembali ke ketentuan normal. Penurunan iuran ini, BPJS Ketenagakerjaan memastikan tidak akan mengurangi manfaat dan pelayanan bagi masyarakat.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Peserta

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda, variabel kualitas pelayanan produk dan harga terhadap kepuasan peserta memiliki nilai sig F (0,000) < α = 0.05 dan F Hitung (428,069) > F Tabel (3,94) sehingga variabel kualitas pelayanan produk dan harga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru . Berdasarkan nilai *Adjusted R*

²⁹ Siti Aisyah, Rian Rahmat Ramadhan dan Dede Iskandar Siregar, *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen VGY Wallpaper Pekanbaru)*, Tahun 2022

³⁰ Lidya Julita - CNBC Indonesia, *Diskon 99% Iuran BPJS Ketenagakerjaan Hingga 2021*, (<https://www.cnbcindonesia.com/news/20200924143528-4-189193/wah-diskon-99-iuran-bpjs-ketenagakerjaan-hingga-2021>) Diakses pada tanggal 09-03-2023.

square diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan produk dan harga memberikan pengaruh atau kontribusi terhadap kepuasan peserta sebesar 0,898 (89,8%) dan sisanya dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan produk dan harga merupakan faktor yang cukup penting dalam peningkatan kepuasan peserta pada BPJS Ketenagkerjaan Cabang Pekanbaru.

Hasil ini diperkuat penelitian yang dilakukan oleh Ricky Linardi³¹ yang hasilnya adalah bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil temuan dalam penelitian ini, menyatakan bahwa kualitas layanan pelanggan mengacu pada seberapa baik pekerja memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, sedangkan kualitas produk mengacu pada produk yang digunakan konsumen yang dapat memenuhi atau melampaui standar tersebut. Harga mengacu pada jumlah yang dibayar pelanggan sehubungan dengan nilai yang mereka terima. Pada kenyataannya, sejumlah faktor, seperti kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga, dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.

Tinjauan Ekonomi Syari'ah Pada Kualitas Pelayanan Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Peserta.

Kualitas pelayanan produk dan harga terhadap kepuasan peserta ditinjau dari ekonomi syari'ah pada Pekerja Bukan Penerima Upah (BPU) BPJS Ketenagkerjaan Cabang Pekanbaru belum sepenuhnya syariah. Dalam meningkatkan kepuasannya, Seorang muslim untuk mencapai tingkat kepuasan harus mementingkan beberapa hal, yaitu barang yang dikonsumsi adalah halal baik secara zatnya maupun memperolehnya. Oleh karena itu kepuasan seorang muslim tidak didasarkan pada barang yang dikonsumsi melainkan seberapa besar nilai ibadah yang didapatkan dari hasilnya. Hal tersebut dapat dipengaruhi oleh Kualitas produk yang baik dan bermanfaat, Pelayanan yang Sopan santun serta penetapan harga yang tidak tinggi.

Kepuasan Konsumen didalam islam didasarkan pada tuntunan syariah yakni, konsumsi barang halal, konsumsi barang suci dan bersih serta tidak berlebihan.

Islam mengajarkan untuk selalu puas dan tidak berlebih-lebihan terdapat didalam (Q.S Al-Furqan ayat 67) sebagai berikut:

وَالَّذِينَ إِذَا أَنْفَقُوا لَمْ يُسْرِفُوا وَلَمْ يَقْتُرُوا وَكَانَ بَيْنَ ذَلِكَ قَوَامًا

Artinya: *Dan, orang-orang yang apabila berinfak tidak berlebihan dan tidak (pula) kikir. (Infak mereka) adalah pertengahan antara keduanya.*³²

Sementara itu , Produk yang baik dan bermanfaat akan membawa kita kepada hal-hal yang positif. Maksudnya adalah produk yang memiliki kualitas baik dari sudut pandang konsumen. Dilihat dari produk-produk bukan penerima upah (BPU) yang

³¹ Ricky Linardi, *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Bisnis Online Shop RL_watch*, Tahun 2019

³² Kementerian Agama RI, *Al-qur'an Dan Terjemahannya* (Bandung: Sygma Creative Media Corp Syamil Qur'an, 2017) h.365

ada di BPJS Ketenakerjaan, produk/program yang ada tersebut sangat bermanfaat bagi peserta seperti JKK, JKM dan JHT, karena para peserta merasa terjamin ketika bekerja dari kejadian-kejadian yang tidak diinginkan. Menurut sudut pandang ekonomi Islam, produk yang baik dan bermanfaat dalam konteks ini adalah produk yang memiliki kualitas tinggi, halal, dan bermanfaat.

Sebagaimana tercantum didalam firman Allah SWT dalam Al-Quran Surat Al-Baqarah ayat 168 sebagai berikut:

يَأْتِيهَا النَّاسُ كُلُّوا مِمَّا فِي الْأَرْضِ حَلَالًا طَيِّبًا وَلَا تَتَّبِعُوا خُطُوَاتِ الشَّيْطَانِ إِنَّهُ لَكُمْ عَدُوٌّ مُبِينٌ

Artinya: *Hai sekalian manusia, makanlah yang halal lagi baik dari apa yang terdapat di bumi, dan janganlah kamu mengikuti langkahlangkah syaitan; karena Sesungguhnya syaitan itu adalah musuh yang nyata bagimu.*³³

Menurut Fatwa DSN MUI Nomor 147/DSN-MUI/XII/2021 tentang penyelenggaraan jaminan sosial ketenagakerjaan berdasarkan prinsip syariah,³⁴ BPJS Ketenagakerjaan menggunakan konsep asas gotong royong yang berbeda konsepnya dengan konvensional karena dana yang dikumpulkan, digunakan dan dikelola guna memberikan kesejahteraan bagi para pekerja Indonesia. Akad yang terjadi antara peserta dan BPJS adalah memakai Akad *Wakalah bi al- Ujrah*, untuk akad program JKK dan JKM memakai akad *tabarru'* sedangkan akad JHT memakai akad *wakalah bi al-istishmar*. Namun untuk akad JHT BPJS Ketenakerjaan di Pekanbaru ini belum terimplementasi.

Sementara itu, islam juga mengajarkan bahwa, memberikan layanan barang atau jasa yang baik itu adalah sebuah amal baik dan janganlah memberikan pelayanan yang buruk atau melainkan yang tidak berkualitas kepada orang lain.

Sebagaimana pelayanan yang baik itu diawali dengan ucapan salam kepada sesama manusia yang terdapat dalam Al-Qur'an surah (An-Nisa ayat 86) sebagai berikut:

وَإِذَا حُيِّتُمْ بِتَحِيَّةٍ فَحَيُّوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ حَسِيبًا

Artinya: *Apabila kamu dihormati dengan suatu penghormatan (salam) balaslah penghormatan itu dengan yang lebih baik dari padanya atau balaslah dengan yang sepadan. Sesungguhnya Allah Maha Memperhitungkan segala sesuatu.*³⁵

Kualitas pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru berada dalam kategori baik, bisa dilihat dari adanya persamaan dalam melayani bisnis dengan 4S sesuai dengan nabi Muhammad SAW terhadap pemenuhan lima determinan kualitas pelayanan yang sudah baik pada Kotler, yakni dimensi tangible, reability, confidence/assurance, responsiveness, dan empathy.

³³ *Ibid*, h.25

³⁴ FATWA DSN MUI, 147/DSN-MUI/XII/2021 tentang Penyelenggaraan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Berdasarkan Prinsip Syariah h. 1

³⁵ Kementerian Agama RI, *Op. Cit*, h.91

Sementara itu harga yang ada di BPJS Ketenagkerjaan sudah termasuk kategori baik juga, karena penetapan harga tersebut terjangkau oleh masyarakat dan tidak merugikan para peserta yang mendaftar didalamnya dikarenakan harga tersebut disesuaikan dengan penghasilan para peserta tiap bulannya dan dikalikan dengan persenan setiap programnya.

Dalam transaksi bisnis Islam, tidak boleh ada pihak yang dirugikan, dalil Al-qur'an yang mengatakan tentang sempurnakanlah takaran dan timbangan yang kita beli yaitu terdapat didalam (QS. Asy-Syuara 26:181 & 182) yang berbunyi:

أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ³⁶ وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ الْمُسْتَقِيمِ

Artinya: *Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu termasuk orang-orang yang merugikan orang lain.*³⁶

Jika kita hubungkan dengan klaim BPJS, islam mengajarkan kepada kita agar hasil klaimnya harus sesuai dengan yang ditetapkan tanpa menambah dan menguranginya sedikit. Dan Islam juga melarang menjual sesuatu dengan harga yang tinggi. Menurut Nabi Muhammad SAW, hal tersebut merupakan strategi yang melanggar hak konsumen dan pedagang serta bertentangan dengan syariat Islam.³⁷

KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian Kualitas Pelayanan Produk berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta kepada BPJS Ketenagkerjaan Cabang Pekanbaru. Hal ini terbukti dari hasil uji t yang memperoleh t hitung X1 lebih besar dari pada t tabel. Yaitu nilai t hitung (2,720) lebih besar dari t tabel (1,984) diterima pada taraf signifikansi 5%.

Harga berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta pada BPJS Ketengakerjaan Cabang Pekanbaru. Hal ini terbukti dari hasil uji t yang memperoleh t hitung X2 lebih besar dari t tabel. Yaitu nilai t hitung (12,702) lebih besar dari t tabel (1,984), diterima pada taraf signifikansi 5%.

Kualitas pelayanan produk dan harga secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta pada BPJS Ketenagkerjaan Cabang Pekanbaru. Hal ini terbukti dari hasil uji F yang menunjukkan hasil F Hitung sebesar (428,069) lebih besar dari F tabel sebesar (3,94) diterima pada taraf signifikansi 5%.

Kualitas pelayanan produk dan harga terhadap kepuasan peserta ditinjau dari ekonomi syari'ah pada Pekerja Bukan Penerima Upah (BPU) BPJS Ketenagkerjaan Cabang Pekanbaru belum sepenuhnya syariah. dikarenakan program JHT belum terimplementasinya Fatwa DSN MUI Nomor 147/DSN-MUI/XII/2021 dan masih terdapat ketidak jelasan dalam pengembangan dananya. Dalam meningkatkan kepuasannya, kepuasan seorang muslim tidak didasarkan pada barang yang dikonsumsi melainkan seberapa besar nilai ibadah yang didapatkan dari hasilnya. Hal tersebut dapat dipengaruhi oleh Kualitas produk yang baik dan bermanfaat, Pelayanan yang Sopan santun serta penetapan harga yang tidak tinggi.

³⁶ *Ibid.*, h.374

³⁷ Supriadi, *Op.Cit*, h.50

REFERENSI

- FATWA DSN MUI, *147/DSN-MUI/XII/2021 tentang Penyelenggaraan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Berdasarkan Prinsip Syariah* h. 1
- Fenti Hikmawati, *Metode Penelitian* Depok: Rajawali Pers, 2020
- Herman, et, al, *The social Influence of Brand comunity: evidence from european car clubs*, *Journal of Marketing*: vol. 69 (2005)
- I Made Laut Mertha Jaya, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif, Teori, Penerapan, dan Riset Nyata* Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia, 2020.
- Ismail Nurdin. *Kualitas Layanan Publik, Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik* Surabaya: Media Sahabat Cendekia. 2019.
- Kementerian Agama RI, *Al-qur'an Dan Terjemahannya* Bandung: Sygma Creative Media Corp Syamil Qur'an, 2017
- Kementerian Agama RI, *Tafsir Al-qur'an Digital Dan Terjemahannya* Jakarta Timur: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2022 diakses pada tanggal 05-09-2022
- Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan. *Buku TanyaJawab Seputar: Sistem Jaminan Sosial Bidang Ketenagakerjaan (SJSN-TK)*, Jakarta, Tim Koordinasi Komunikasi Publik Terintegrasi Jaminan Sosial Bidang Ketenagakerjaan. (2016)
- Lidya Julita - CNBC Indonesia, *Diskon 99% Iuran BPJS Ketenagakerjaan Hingga 2021*, (<https://www.cnbcindonesia.com/news/20200924143528-4-189193/wah-diskon-99-iuran-bpjs-ketenagakerjaan-hingga-2021>) Diakses pada tanggal 09-03-2023.
- Meithiana Indrasari, *Pemasaran Kepuasan Pelanggan*, Surabaya: Unitomo Press, 2019.
- Ni made arie sulistyawati dan Ni Ketut Seminari "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan restoran indus ubud gianyar" dalam E-Journal Manajemen Unud Vol. 4, No. 8, (2015)
- Philip Kotler dan Armstrong. *Dasar-Dasar Pemasaran*, Jakarta: Perhalindo, 2008.
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*. Jakarta, Erlangga, 2009.
- R. Permata Hastuti A. dan F. Milla Fitri, *Asuransi Konvensional, Syariah & BPJS*, Yogyakarta, Parama Publishing, 2016.
- Ricky Linardi, *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Bisnis Online Shop RL_watch*, Skripsi Surabaya: Universitas Kristen Petra. (2019)
- Salim Al Idrus *Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian: Konsep dan Teori* Malang: Media Nusa Creative, 2019
- Sekretariat Presiden - Anggoro Eko Cahyo, *Presiden Jokowi Menerima Direksi dan Ketua Dewas BPJS Ketenagakerjaan, 7 Oktober 2022* (<https://www.youtube.com/watch?v=LEIzIl58yog&list=WL&index=4>) diakses pada tanggal 09-03-2023
- Siti Aisyah, Rian Rahmat Ramadhan dan Dede Iskandar Siregar, *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Studi Pada Konsumen VGY Wallpaper Pekanbaru*, *Jurnal Ecountbis* Vol. 2 No. 1 (2022)
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* Bandung: Alfabeta, 2017
- Suyitno, *Metode Penelitian Kulaitatif Konsep, Prinsip dan Operasionalnya* Malang : Akademiya Pustaka, 2018

- Syamsiah, *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Supermarket Transmart Carrefour Di Kota Makassar*, Skripsi Makassar: Universitas Alauddin (2018)
- Syafrida Hafni Sahir, *Metode Penelitian* Yogyakarta: KBM Indonesia, 2021.
- Tengku Firlil Musfar, *Buku Ajar Manajemen Pemasaran*, Bandung: Media Sains Indonesia, 2020.
- Wikipedia, *Ekonomi duina G20* (<https://id.wikipedia.org/wiki/G20>) diakses pada tanggal Halaman ini terakhir diubah pada 30-09-2022.
- Zulfa Simatur R dkk. *Panduan Resmi Memperoleh Jaminan Sosial dari BPJS Ketenagkerjaan* Jakarta Selatan: Tim Visi Yustisia 2014.