



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PRODUK DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PESERTA PROGRAM JAMINAN
SOSIAL TENAGA KERJA BAGIAN PEKERJA BUKAN
PENERIMA UPAH (BPU) PADA BPJS
KETENAGAKERJAAN CABANG
PEKANBARU**

SKRIPSI



OLEH:

MUFLIHUL FADHIL
NIM.11920512712

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
1444 H/2023 M**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PRODUK DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PESERTA PROGRAM JAMINAN
SOSIAL TENAGA KERJA BAGIAN PEKERJA BUKAN
PENERIMA UPAH (BPU) PADA BPJS
KETENAGAKERJAAN CABANG
PEKANBARU**

SKRIPSI

*Skripsi Diajukan Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi
(S.E.)*



OLEH:

MUFLIHUL FADHIL
NIM.11920512712

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
1444 H/2023 M**

PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PESERTA PROGRAM JAMINAN SOSIAL TENAGA KERJA BAGIAN PEKERJA BUKAN PENERIMA UPAH (BPU) PADA BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG PEKANBARU”** yang ditulis oleh :

Nama : Muflihul Fadhil
NIM : 11920512712
Program Studi : Ekonomi Syariah

Dapat diterima dan disetujui untuk diajukan dalam sidang Munaqasah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 10 April 2023

Pembimbing Skripsi I

Pembimbing Skripsi II



Nuryanti, S.E.I., M.E.Sy
NIK. 130217032



Muslim, S.Ag., SH., M.Hum
NIP. 19720505 201411 1 002

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Peserta Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja Bagian Pekerja Bukan Penerima Upah (BPU) Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru”**, yang ditulis oleh:

Nama : Muflihul Fadhil
 Nim : 11920512712
 Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah dimunaqasyahkan pada:

Hari?Tanggal : Rabu, 17 Mei 2023
 Waktu : 13.00 WIB
 Tempat : Ruang Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 22 Mei 2023

TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
Dr. Zulkifli, M. Ag

Sekretaris
Syamsurizal, SE, M.Sc.Ak

Penguji I
Dr. Jonnius, SE., MM

Penguji II
Musnawati, SE., M. Ak

Mengetahui
 Dekan Fakultas Syariah dan Hukum

Dr. Zulkifli, M. Ag
 Nip. 19741006-200501 1/005





Lampiran Surat :
 Nomor : Nomor 25/2021
 Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : MUFLIHUL FADHIL
 NIM : 11920512712
 Tempat/Tgl. Lahir : PEKANBARU, 02 - FEBRUARI 2002
 Fakultas/Pascasarjana : SYARIAH DAN HUKUM
 Prodi : EKONOMI SYARIAH
 Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PRODUK DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PESERTA PROGRAM JAMINAN SOSIAL TENAGA KERJA
BAGIAN PEKERJA BUKAN PENERIMA UPAH (BPU) PADA BPJS
KETENAGAKERJAAN PEKANBARU

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 10 April 2023

buat pernyataan



MUFLIHUL FADHIL
 NIM: 11920512715

* pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



ABSTRAK

Muflihul Fadhil (2023): PENGARUH 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 dilatar belakangi oleh naik dan turunnya jumlah peserta yang mendaftar jika dibandingkan dengan jumlah peserta yang masih aktif pada tiap satu tahun yang bisa dilihat pada data lima tahun terakhir 2018 s.d Mei 2022 yang tidak menunjukkan perkembangan signifikan. Berdasarkan rumusan masalah tersebut penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan produk, pengaruh harga pengaruh 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 pekerja bukan penerima upah yang masih aktif pada tanggal 22 Mei 2022 sebanyak lebih kurang 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 dari penelitian ini, Kualitas Pelayanan Produk berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta. Hal ini terbukti dari hasil uji t yang memperoleh t hitung X_1 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. Hal ini terbukti dari hasil uji t yang memperoleh t hitung X_2 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. 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%. Menurut tinjauan 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.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji bagi Allah SWT, Tuhan semesta alam yang telah memberikan limpahan rahmat, karunia serta kasih sayang dan ridho-nya kepada penulis. Shalawat serta salam penulis sampaikan kepada jujungan alam Nabi besar Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PESERTA PROGRAM JAMINAN SOSIAL TENAGA KERJA BAGIAN PEKERJA BUKAN PENERIMA UPAH (BPU) PADA BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG PEKANBARU”**.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat dalam mencapai gelar sarjana pada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa banyak terdapat kekurangan baik dalam segi materi maupun dalam teknik penulisannya. Hal ini disebabkan karena keterbatasan kemampuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca dengan sifat membangun demi terbentuknya sebuah karya tulis ilmiah yang sempurna.

Dalam penyelesaian penulisan skripsi ini penulis banyak memperoleh berbagai bimbingan, bantuan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak baik berupa bantuan moril dan bantuan materil terutama dari keluarga yang tidak pernah lupa mendoakan, memberi motivasi, dan perhatian serta memberikan support terbaik

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dalam proses penulisan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi hingga selesai.

Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan ucapan terimakasih setulus-tulusnya kepada semua pihak yang senantiasa mendampingi penulis baik dalam keadaan suka maupun duka, teristimewa saya ucapkan terima kasih kepada :

1. Kedua orang tua penulis yang tidak pernah lelah dan menyerah untuk mendorong dan memberi dukungan kepada penulis yaitu (Ayahanda) **Nasrul, MA** dan (Ibunda) **Dr. Yanti, M.Ag** tercinta yang telah membesarkan dan mendidik penulis dengan kasih sayang dan senantiasa memberikan penulis semangat dalam bentuk apa pun kepada penulis yang sangat berarti bagi penulis. Mudah mudahan setiap pengorbananmu akan menjadi butiran mutiara berupa pahala menuju syurga Allah, Aamiin
2. Prof. Dr. Hairunnas, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Ibu Prof. Dr. Hj. Helmiati, M.Ag selaku Wakil Rektor I, Bapak Dr. H. Mas'ud Zein, M.Pd selaku Wakil Rektor II, dan Bapak Prof. Edi Erwan, S.Pt., M.Sc., Ph.D selaku Wakil Rektor III Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
4. Bapak Dr. Zulkifli, M.Ag selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Dr. H. Erman, M.Ag sebagai Wakil Dekan I, Bapak Dr. H. Mawardi, M.Si sebagai Wakil Dekan II, Ibu Dr. Sofia Hardani, M.Ag



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sebagai Wakil Dekan III Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

6. Bapak Muhammad Nurwahid, S.Ag., M.Ag sebagai Ketua Prodi Ekonomi Syariah dan Bapak Syamsurizal, SE., M.Sc. Ak, sebagai Sekretaris Prodi Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Bapak Muslim, S.Ag., SH., M.Hum dan Ibu Nuryanti, S.E.I., M.E. Sy selaku dosen pembimbing skripsi penulis yang bersedia meluangkan waktu dan senantiasa memberi saran, bimbingan, nasehat, dan arahan dengan penuh kesabaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dari awal hingga akhir.
8. Bapak Afdhol Rinaldi, SE, M.Ec selaku Dosen Penasehat Akademik yang telah membimbing, memotivasi serta memberi nasehat selama proses perkuliahan
9. Bapak dan ibu dosen serta segenap pegawai di Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Pekanbaru, 05 April 2023
Penulis

Muflihul Fadhil
NIM.11920512712



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

Cover	i
Pengesahan	
Persetujuan	
Abstrak	i
Kata Pengantar	ii
Daftar isi	v
Daftar Tabel	viii
Daftar Gambar	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Permasalahan	16
1. Identifikasi Masalah	16
2. Batasan Masalah.....	17
3. Rumusan Masalah	17
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	18
1. Tujuan Penelitian	18
2. Manfaat Penelitian	19
D. Sistematika Penulisan	20
BAB II LANDASAN TEORETIS	
A. Kepuasan Konsumen.....	21
1. Teori Kepuasan Konsumen	21
2. Kepuasan Konsumen dalam Islam	26
B. Kualitas Pelayan Produk	27
1. Teori Kualitas Pelayan Produk.....	27
2. Kualitas Pelayanan Produk dalam Islam.....	29
C. Harga.....	39
1. Teori Harga	39
2. Harga dalam Islam	42
D. Peneltian yang Relevan.....	43



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

E. Kerangka Pemikiran.....	46
F. Hipotesis.....	47

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	48
B. Tempat dan Waktu Penelitian	48
C. Populasi dan Sampel	49
D. Jenis dan Sumber Data	50
E. Teknik Pengumpulan, Pengolahan Data dan Instrumen Penelitian	51
1. Teknik Pengumpulan Data	51
2. Teknik Pengolahan Data	52
3. Instrumen Penelitian.....	54
F. Teknik Analisa Data.....	55
1. Analisis Regresi Linear Berganda.....	55
2. Pengujian Instrumen	55
3. Uji Asumsi Klasik.....	56
G. Pengujian Hipotesis.....	59

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Profil BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru	63
1. Sejarah Singkat BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru	63
2. Visi Misi Motto dan Nilai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru Panam	64
3. Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru	65
4. Deskripsi Umum Ruang Lingkup BPJS Ketenagakerjaan.....	66
5. Program Unggulan BPJS Ketenagakerjaan.....	66
B. Hasil Penelitian	67
1. Identitas Responden	67
2. Rekapitulasi Kuesioner	72
3. Uji Instrument Penelitian	75
4. Uji Asumsi Klasik	79
5. Pengujian Hipotesis.....	83
C. Pembahasan Hasil Penelitian	89

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Produk Terhadap Kepuasan Peserta	89
2. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Peserta	91
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Peserta	92
4. Tinjauan Ekonomi Syari'ah Pada Kualitas Pelayanan Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Peserta	93

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	97
B. Saran.....	98

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Manfaat Program BPJS Ketenagakerjaan Bukan Penerima Upah (BPU)	12
Tabel 1.2 Tabel Dasar Harga Upah/Penghasilan, Iuran dan Manfaat Iuran.....	13
Tabel 1.3 Rekap Kepesertaan PU & BPU BPJS Ketenagakerjaan Pekanbaru Panam	14
Tabel 2.1 Penelitian Relevan	43
Tabel 3.1 Pengolahan Data	53
Tabel.3.2 Bobot Penilaian Skala Likert	53
Tabel 3.3 :Variabel Dan Indikator	54
Tabel 3.4 Auto Korelasi	58
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	68
Tabel 4.2 : Deskripsi Umur Responden	68
Tabel 4.3 : Deskripsi Pekerjaan Responden.....	70
Tabel 4.4 : Deskripsi Pendapatan Responden.....	71
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Kuesioner Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Produk	72
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Kuesioner Responden Terhadap Harga...	73
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Kuesioner Responden Terhadap Kepuasan peserta	74
Tabel. 4.8 Uji Validitas Kualitas Pelayanan Produk.....	76
Tabel 4.9 Uji Validitas Harga	76



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.10 Uji Validitas Kepuasan Peserta.....	77
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Produk	78
Tabel 4.12 Uji Reliabilitas Harga.....	78
Tabel 4.13 Uji Reliabilitas Kepuasan Peserta.....	79
Tabel 4.14 Uji <i>Kolmogrov-Smirnov</i>	80
Tabel 4.15 Uji Multikolonieritas.....	81
Tabel 4.16 Uji nilai <i>Durbin-Watson</i> (DW)	83
Tabel 4.17 Regresi Linear Berganda.....	84
Tabel. 4.18 Uji Parsial (Uji t X1).....	86
Tabel. 4.19 Uji Parsial (Uji t X2).....	87
Tabel 4.20 Uji Simultan (Uji F)	88
Tabel 4.21 Uji Koefisien Determinasi (R ²)	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Berpikir.....	46
Gambar 4.1	Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru.....	65
Gambar 4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	68
Gambar 4.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Umur	69
Gambar 4.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	70
Gambar 4.5	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan	71
Gambar 4.6	Uji P-P <i>Plot Of Regression</i>	80
Gambar 4.7	Uji Grafik Scatterplot.....	82

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ekonomi Islam adalah ilmu sosial yang mengkaji pola perilaku manusia dalam memenuhi kebutuhan hidup yang tidak terbatas dengan berbagai keterbatasannya, berpedoman pada ajaran Islam yang bersumber dari Al-Qur'an dan As-Sunnah.

Muhammad Akram Khan dalam pengantar ekonomi islam didalam Azharsyah Ibrahim, menjelaskan bahwa ekonomi islam didefinisikan sebagai ilmu dan penggunaan perintah dan aturan syariah untuk melindungi dari ketidakadilan dalam pengadaan dan penggunaan sumber daya alam untuk memenuhi kebutuhan manusia. dan untuk memungkinkan mereka memenuhi tanggung jawab mereka kepada Allah SWT dan kepada masyarakat secara keseluruhan.¹ Ekonomi Islam adalah ilmu sosial untuk mempelajari masalah ekonomi sekelompok orang yang mematuhi aturan dan nilai-nilai Islam.²

Islam adalah agama yang melandasi seluruh aktifitas kehidupan manusia, baik secara ibadah maupun muamalah. Didalam bermuamalah agama islam mengatur tentang perekonomian yang disebut dengan ekonomi islam. Semua tentang kehidupan manusia ini telah diatur oleh Allah SWT, baik itu bersifat pasti atau permanen maupun konstektual atau yang masih harus dikaji lagi sesuai keadaan dan kondisinya.³ Dalam ekonomi Islam, tidak hanya mempelajari

¹ Azharsyah Ibrahim, *Pengantar Ekonomi Islam* (Jakarta : Departemen Ekonomi dan Keuangan Syariah - Bank Indonesia, 2021), h. 16

² *Ibid.*

³ Ivan Rahmat Santoso, *Ekonomi Islam*, (Gorontalo: UNG Press, 2016), h. 7



individu sosial saja, manusia juga memiliki bakat tentang agama.⁴ Manusia adalah khalifah Allah SWT di bumi dan Allah SWT telah menundukkan alam semesta ini untuk kepentingan manusia.⁵ Manusia dalam memenuhi kebutuhan hidupnya harus sesuai dengan apa yang telah diatur oleh Allah SWT dan menjauhi larangan-Nya, seperti melakukan kegiatan yang berhubungan dengan produksi melalui pertanian, berkebun dan pengelolaan makanan dan minuman.

Manusia juga dapat melakukan kegiatan yang berhubungan dengan distribusi, seperti perdagangan, dan dalam bidang jasa seperti pendidikan, asuransi, perbankan, dan sebagainya. Islam mengenai pembagian ini didasarkan pada landasan ideologi umum bahwa “Allah SWT adalah satu-satunya pemilik dunia dan isinya”, sedangkan manusia hanyalah wakil yang hanya dapat mengelola apa yang dimiliki dalam batas-batas tertentu yang ditentukan oleh Allah SWT.⁶

Ekonomi, menurut asumsi ini, muncul dari kesadaran dan pemahaman akan kelangkaan sumber dan sarana untuk memenuhi kebutuhan, berhadapan dengan kebutuhan manusia yang tidak terbatas jumlah, ragam dan kualitasnya. Dari asumsi tersebut muncul ilmu ekonomi yang memikirkan bagaimana seharusnya masyarakat membangun sistem produksi dan distribusi. Produksi merupakan kegiatan yang akan menghasilkan barang dan jasa yang kemudian digunakan oleh konsumen sesuai dengan kebutuhannya. Sedangkan distribusi merupakan

⁴ Akhamad Mujahiddin, *Ekonomi Islam 2*, (Pekanbaru: Al-Mujtahadah Press, 2010), h. 1

⁵ Akhamad Mujahiddin, *Ekonomi Islam Sejarah, Konsep, Instrument, Negara dan pasar*, (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2013), h. 30

⁶ Ruslianor Malika, *Buku Ajar Ekonomi Islam*, (Sidoarjo: Umsida Press, 2017), h. 70

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bagaimana produk anda bisa dinikmati oleh pelanggan dengan biaya terjangkau tanpa mengurangi kepuasan pelanggan.

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 G20.⁷ 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.

Sementara itu, banyak peserta dari asuransi tersebut merupakan suatu keberhasilan bagi perusahaan, oleh karena itu perusahaan yang bergerak di bidang asuransi harus memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pengguna jasa sebagai imbalan kerjasama antara kedua belah pihak yaitu pihak asuransi maupun pihak pengguna jasa asuransi tersebut.

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.

⁷ Wikipedia, *Ekonomi dunia G20* (<https://id.wikipedia.org/wiki/G20>) diakses pada tanggal Halaman ini terakhir diubah pada 30-09-2022.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.⁸

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.⁹

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.¹⁰

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

⁸ Zulfa Simatur R dkk, *Panduan Resmi Memperoleh Jaminan Sosial dari BPJS Ketenagakerjaan* (Jakarta Selatan : Tim Visi Yustisia 2014), h. 197

⁹ 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.

¹⁰ R. Permata Hastuti A. dan F.Milla Fitri, *Asuransi Konvensional, Syariah & BPJS*, (Yogyakarta, Parama Publishing, 2016), h. 24

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tersebut menjadi tanggungan antara satu dan yang lainnya. Dengan cara para peserta asuransi mengeluarkan dana tabbaru' atau dana kebajikan yang ditujukan untuk menanggung resiko.¹¹

Asuransi Syariah dalam pengertian ini sesuai dengan Al-Qur'an surah Al-Ma'idah ayat 2, sebagai berikut:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya: *Tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah sangat berat siksaan-Nya.*¹²

Bagian terakhir dari ayat ini, menurut penuturan Ibnu Juraij dan Ikrimah, mewajibkan orang-orang beriman untuk membantu sesamanya dalam kebaikan demi keuntungan dan kesenangan mereka di akhirat nanti. Dilarang mendorong satu sama lain untuk melakukan dosa dan kesalahan lainnya serta memberikan nasehat tentang bagaimana menghindari hukuman Allah SWT yang sangat keras dengan tetap bertakwa.¹³

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),

¹¹ *Ibid*, h. 30

¹² Kementerian Agama RI, *Al-qur'an Dan Terjemahannya* (Bandung: Sygma Creative Media Corp Syamil Qur'an, 2017) h. 106

¹³ 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.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Saifuddin Kasim Riau

Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT). Cara mendaftar sebagai peserta dapat mengikuti Program BPJS Ketenagakerjaan secara bertahap dengan memilih program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM) dan Jaminan Hari Tua (JHT).

- Pendaftaran
 - a) Online melalui tahapan:
 - <https://bpjsketenagakerjaan.go.id/bpu>
 - b) Melalui Kantor BPJS Ketenagakerjaan, shield, forum, agregator dan perbankan yang bermitra dengan BPJS Ketenagakerjaan.
- Harga iuran BPJS Ketenagakerjaan program BPJS untuk BPU Ketenagakerjaan
 - Jaminan kecelakaan kerja: 1% (berdasarkan nilai nominal tertentu berdasarkan kapasitas penghasilan)
 - Jaminan kematian : Rp. 6.800
 - Jaminan hari tua : 2% (berdasarkan jumlah tertentu sesuai dengan kelompok gaji yang dinyatakan)
- Kanal/ tempat pembayaran iuran: Bank Mandiri, BNI, BTN, BCA BSI, Alfamart, Indomaret dan lain sebagainya

Macam-Macam Program Jaminan sosial Tenaga kerja bagian bukan penerima upah (BPU).

1. Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK)

Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) dalam uraiannya adalah manfaat yang diberikan pada saat peserta menderita sakit atau luka akibat kerja

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



yang disebabkan oleh lingkungan atau tempat kerja.¹⁴ 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.

Peserta menerima layanan kesehatan (perawatan dan terapi berdasarkan persyaratan medis) serta kompensasi uang sebagai tunjangan.¹⁵ Diantaranya:

- 1) Biaya Medis dan Perawatan, yang harus sesuai dengan persyaratan medis mereka dan menanggung semua penyakit yang diderita karyawan akibat kecelakaan dan penyakit akibat kerja.
- 2) Layanan home care atau perawatan di rumah. Manfaat ini diberikan hingga satu tahun dengan biaya maksimum Rp 20.000.000. Mekanisme pelayanan home care diberikan dalam tatanan kesehatan kolaboratif dengan memberikan home care kepada peserta yang tidak mampu melanjutkan perawatan di rumah sakit atas rekomendasi dokter.
- 3) Alat bantu medis:
 - Penggantian Gigi palsu maksimal Rp 5.000.000.
 - Penggantian alat bantu pendengaran dapat diganti maksimal Rp25.000.000, jika peserta mengalami gangguan pendengaran akibat sakit atau kecelakaan kerja
 - Penggantian kacamata dapat diganti maksimal Rp 1.000.000, jika peserta mengalami penurunan penglihatan akibat kecelakaan atau penyakit akibat kerja.

¹⁴ Zulfa Simatur R dkk, *Op. Cit*, h. 8

¹⁵ *Ibid*, h. 8-9

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Tata cara dan syarat pengajuan Klaim Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK)¹⁶

Jika terjadi kecelakaan, pihak yang bersangkutan harus mengisi form yang diberikan BPJS Ketenagakerjaan dengan syarat sebagai berikut:

- 1) Kartu peserta BPJAMSOSTEK yang bersangkutan
- 2) Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP)
- 3) Riwayat kecelakaan kerja
- 4) Ketidakhadiran peserta yang mengalami kecelakaan kerja
- 5) Formulir Tahap I (disampaikan di cabang maksimal 2x24 jam)
- 6) Modul Tahap II
- 7) Surat keterangan dokter pemeriksa dan/atau konsultan
- 8) Tanda terima pengiriman
- 9) Penerimaan biaya medis atau perawatan jika fasilitas yang digunakan di rumah sakit tidak bekerja sama.
- 10) Dokumen pendukung jika diperlukan.

2. Program Jaminan Kematian (JKM)

Program Jaminan Kematian (JKM) adalah santunan tunai yang diberikan kepada ahli waris ketika anggota meninggal dunia akibat penyakit atau kecelakaan kerja.¹⁷ Manfaat yang bisa diambil antara lain biaya pemakaman, santunan kematian, tunjangan bulanan dan beasiswa untuk dua anak memenuhi komitmen jangka waktu minimal tiga tahun dan kriterianya harus sesuai dengan aturan yang diberikan JKM untuk mengurangi beban keluarga.

¹⁶ *Ibid*, h. 10

¹⁷ *Ibid*, h. 12

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Manfaat jaminan kematian yang diterima oleh peserta kepada keluarga pekerja seperti:

- Santunan kematian Rp. 20.000.000
- Santunan berkala Rp. 12.000.000
- Biaya pemakaman Rp. 10.000.000
- Beasiswa pendidikan anak untuk 2 (dua) orang anak diberikan kepada setiap peserta yang meninggal dunia bukan karena kecelakaan kerja dan memiliki masa iuran selama 3 (tiga) tahun sebesar:
 - TK hingga SD/ sederajat sebesar Rp 1.500.000 per anak per tahun hingga 8 tahun
 - SMP/ sederajat Rp. 2.000.000 per anak per tahun, maksimal usia 3 tahun
 - SMA/ sederajat Rp. 3.000.000 per anak per tahun, maksimal usia 3 tahun
 - Maksimal S1 pendidikan tinggi atau pelatihan Rp 12.000.000 per anak per tahun, maksimal 5 tahun
- Aplikasi beasiswa diajukan setiap tahun
- Bagi anak peserta yang belum memasuki usia sekolah sampai sekolah dasar apabila peserta meninggal dunia saat anak memasuki usia sekolah.
- Beasiswa berakhir ketika anak peserta berusia 23 tahun atau menikah atau memiliki pekerjaan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tata cara dan syarat pengajuan klaim jaminan Kematian¹⁸

Keluarga pekerja yang meninggal dunia mengisi formulir yang disediakan oleh BPJS Ketenagakerjaan disertai dengan bukti dan syarat, yaitu

- Kartu kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan
- Fotokopi E-KTP pekerja dan ahli waris
- Sertifikat kematian
- Fotokopi kartu keluarga
- Surat keterangan waris dari pejabat yang berwenang
- Buku Nikah (jika ahli waris adalah istri/suami sah peserta)
- Dokumen pendukung lainnya, bila diperlukan.

3. Program jaminan hari tua (JHT)

Program Jaminan Hari Tua (JHT) yang dimaksud adalah program yang dirancang untuk memastikan peserta menerima uang pada usia tua atau cacat total.¹⁹

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. Pembayaran manfaat JHT dapat diberikan sebagian sampai batas tertentu apabila peserta telah memiliki masa kepesertaan paling singkat 10 (sepuluh) tahun.

Tata cara dan syarat pengajuan Jaminan Hari Tua (JHT)²⁰

¹⁸ *Ibid.*

¹⁹ *Ibid*, h. 6

²⁰ *Ibid*, h. 6-7



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Setiap permintaan JHT, subjek data harus mengisi formulir yang disediakan oleh BPJS Ketenagakerjaan antara lain:

- Kartu BPJAMSOSTEK
- E-KTP dan Kartu Keluarga
- Buku tabungan
- Sertifikat ke alamat
- NPWP (jika ada)

Salah satu alat masyarakat untuk mencegah dan mengatasi bahaya adalah jaminan sosial. Jaminan sosial hanya mencakup bahaya tertentu, yaitu yang berkaitan dengan ekonomi. Setiap individu atau warga negara wajib memiliki Jamsostek karena merupakan “asuransi wajib”, menurut John H. dalam R. Permata Hastuti A. dan F. Milla Fitri. Jaminan ini dimaksudkan untuk memberi setiap orang jaring pengaman untuk tahun-tahun berikutnya. Jenis ini diberlakukan dengan mengambil sejumlah tertentu (misalnya 10%) setiap bulan dari gaji karyawan. Contoh lain dari jaminan sosial adalah persyaratan bahwa seseorang menerima perawatan jika mereka sakit, mengalami kecelakaan, kehilangan asuransi, menjadi tua, atau menyebabkan pengangguran.²¹

Langkah terpenting yang harus diambil oleh masyarakat umum untuk melindungi diri mereka beserta keluarga adalah dengan membeli asuransi pribadi dan sosial. Terkait dengan kepuasan, Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan yang dapat menjamin kelangsungan hidup karyawan juga

²¹ R. Permata Hastuti A. dan F.Milla Fitri, *Op. Cit*, h. 13-14

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

dapat digunakan untuk mengukur kepuasan peserta. Menurut Kotler dan Kevin Lerner tingkat kepuasan seseorang ditentukan oleh seberapa baik pekerjaan, produk, atau layanan yang mereka bandingkan dengan harapan mereka.²² Sedangkan dalam Firmansyah kepuasan pelanggan adalah keinginan yang telah dialami jika kebutuhan telah terpenuhi.²³

Maka dari uraian tersebut dapat dikatakan bahwa peningkatan kepuasan peserta dapat dipengaruhi secara langsung oleh program jaminan sosial yang diikuti oleh tenaga kerja. Kepuasan peserta dapat mempengaruhi pemikiran individu yang dialami peserta. Program jaminan sosial pada BPJS Ketenagakerjaan untuk bukan penerima upah (BPU) Cabang Kota Pekanbaru adalah Program Jaminan Hari Tua (JHT), Program Jaminan Kematian (JKM) dan Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK). Manfaat program dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 1.1
Manfaat Program BPJS Ketenagakerjaan Bukan Penerima Upah (BPU)

Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja Bukan Penrima 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

²² Philip Kotler dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1.* (Jakarta, Erlangga, 2009), h. 140

²³ M. Anang Firmansyah dan . Budi W. Mahardhika, *Pengantar Manajemen*, (Yogyakarta: Deepublish Publisher, 2018), h. 169

Berikut sejumlah harga yang harus dibayarkan oleh para peserta BPJS Ketenagakerjaan berupa penetapan harga yang harus dibayar perbulannya dan juga sejumlah manfaat yang akan diterimanya, hal tersebut dijelaskan pada tabel dasar upah/penghasilan, iuran dan manfaat.

Tabel 1.2
Tabel dasar harga upah/penghasilan, iuran dan manfaat iuran

Upah/ Penghasilan	Dasar Penghasilan Penetapan Manfaat	Besarnya iuran			Manfaat					
		JKK	JKM	JHT	JKK			JKM		
		1%		2%	Meninggal (Santunan sekaligus)	Biaya Pemakaman	Berkala 2 Tahun (Sekaligus)	Meninggal (Santunan sekaligus)	Biaya Pemakaman	Berkala 2 Tahun (Sekaligus)
Sampai dengan 1.099.000	1.000.000	10.000	6.800	20.000	48.000.000	10.000.000	12.000.000	20.000.000	10.000.000	12.000.000
1.100.000-1.299.000	1.200.000	12.000	6.800	24.000	57.600.000	10.000.000	12.000.000	20.000.000	10.000.000	12.000.000
1.300.000-1.499.000	1.400.000	14.000	6.800	28.000	67.200.000	10.000.000	12.000.000	20.000.000	10.000.000	12.000.000
1.500.000-1.699.000	1.600.000	16.000	6.800	32.000	76.800.000	10.000.000	12.000.000	20.000.000	10.000.000	12.000.000
1.700.000-1.899.000	1.800.000	18.000	6.800	36.000	86.400.000	10.000.000	12.000.000	20.000.000	10.000.000	12.000.000
1.900.000-2.099.000	2.000.000	20.000	6.800	40.000	96.000.000	10.000.000	12.000.000	20.000.000	10.000.000	12.000.000
2.100.000-2.299.000	2.200.000	22.000	6.800	44.000	105.600.000	10.000.000	12.000.000	20.000.000	10.000.000	12.000.000
2.300.000-2.499.000	2.400.000	24.000	6.800	48.000	115.200.000	10.000.000	12.000.000	20.000.000	10.000.000	12.000.000
2.500.000-2.699.000	2.600.000	26.000	6.800	52.000	124.800.000	10.000.000	12.000.000	20.000.000	10.000.000	12.000.000
2.700.000-2.899.000	2.800.000	28.000	6.800	56.000	134.400.000	10.000.000	12.000.000	20.000.000	10.000.000	12.000.000
2.900.000-3.099.000	2.950.000	29.500	6.800	59.000	144.000.000	10.000.000	12.000.000	20.000.000	10.000.000	12.000.000
3.100.000-3.299.000	3.100.000	31.000	6.800	62.000	153.600.000	10.000.000	12.000.000	20.000.000	10.000.000	12.000.000
3.300.000-3.499.000	3.200.000	32.000	6.800	65.000	163.200.000	10.000.000	12.000.000	20.000.000	10.000.000	12.000.000
3.500.000-3.699.000	3.300.000	33.000	6.800	68.000	172.800.000	10.000.000	12.000.000	20.000.000	10.000.000	12.000.000
3.700.000-3.899.000	3.400.000	34.000	6.800	71.000	182.400.000	10.000.000	12.000.000	20.000.000	10.000.000	12.000.000
3.900.000-4.099.000	3.500.000	35.000	6.800	74.000	192.000.000	10.000.000	12.000.000	20.000.000	10.000.000	12.000.000
4.100.000-4.299.000	3.600.000	36.000	6.800	77.000	201.600.000	10.000.000	12.000.000	20.000.000	10.000.000	12.000.000
4.300.000-4.499.000	3.700.000	37.000	6.800	80.000	211.200.000	10.000.000	12.000.000	20.000.000	10.000.000	12.000.000
4.500.000-4.699.000	3.800.000	38.000	6.800	83.000	220.800.000	10.000.000	12.000.000	20.000.000	10.000.000	12.000.000
4.700.000-4.899.000	3.900.000	39.000	6.800	86.000	230.400.000	10.000.000	12.000.000	20.000.000	10.000.000	12.000.000
4.900.000-5.099.000	4.000.000	40.000	6.800	89.000	240.000.000	10.000.000	12.000.000	20.000.000	10.000.000	12.000.000
5.100.000-5.299.000	4.100.000	41.000	6.800	92.000	249.600.000	10.000.000	12.000.000	20.000.000	10.000.000	12.000.000
5.300.000-5.499.000	4.200.000	42.000	6.800	95.000	259.200.000	10.000.000	12.000.000	20.000.000	10.000.000	12.000.000
5.500.000-5.699.000	4.300.000	43.000	6.800	98.000	268.800.000	10.000.000	12.000.000	20.000.000	10.000.000	12.000.000
5.700.000-5.899.000	4.400.000	44.000	6.800	101.000	278.400.000	10.000.000	12.000.000	20.000.000	10.000.000	12.000.000
5.900.000-6.099.000	4.500.000	45.000	6.800	104.000	288.000.000	10.000.000	12.000.000	20.000.000	10.000.000	12.000.000
6.100.000-6.299.000	4.600.000	46.000	6.800	107.000	297.600.000	10.000.000	12.000.000	20.000.000	10.000.000	12.000.000
6.300.000-6.499.000	4.700.000	47.000	6.800	110.000	307.200.000	10.000.000	12.000.000	20.000.000	10.000.000	12.000.000
6.500.000-6.699.000	4.800.000	48.000	6.800	113.000	316.800.000	10.000.000	12.000.000	20.000.000	10.000.000	12.000.000
6.700.000-6.899.000	4.900.000	49.000	6.800	116.000	326.400.000	10.000.000	12.000.000	20.000.000	10.000.000	12.000.000
6.900.000-7.099.000	5.000.000	50.000	6.800	119.000	336.000.000	10.000.000	12.000.000	20.000.000	10.000.000	12.000.000
7.100.000-7.299.000	5.100.000	51.000	6.800	122.000	345.600.000	10.000.000	12.000.000	20.000.000	10.000.000	12.000.000
7.300.000-7.499.000	5.200.000	52.000	6.800	125.000	355.200.000	10.000.000	12.000.000	20.000.000	10.000.000	12.000.000
7.500.000-7.699.000	5.300.000	53.000	6.800	128.000	364.800.000	10.000.000	12.000.000	20.000.000	10.000.000	12.000.000
7.700.000-7.899.000	5.400.000	54.000	6.800	131.000	374.400.000	10.000.000	12.000.000	20.000.000	10.000.000	12.000.000
7.900.000-8.099.000	5.500.000	55.000	6.800	134.000	384.000.000	10.000.000	12.000.000	20.000.000	10.000.000	12.000.000
8.100.000-8.299.000	5.600.000	56.000	6.800	137.000	393.600.000	10.000.000	12.000.000	20.000.000	10.000.000	12.000.000
8.300.000-8.499.000	5.700.000	57.000	6.800	140.000	403.200.000	10.000.000	12.000.000	20.000.000	10.000.000	12.000.000
8.500.000-8.699.000	5.800.000	58.000	6.800	143.000	412.800.000	10.000.000	12.000.000	20.000.000	10.000.000	12.000.000
8.700.000-8.899.000	5.900.000	59.000	6.800	146.000	422.400.000	10.000.000	12.000.000	20.000.000	10.000.000	12.000.000
8.900.000-9.099.000	6.000.000	60.000	6.800	149.000	432.000.000	10.000.000	12.000.000	20.000.000	10.000.000	12.000.000
9.100.000-9.299.000	6.100.000	61.000	6.800	152.000	441.600.000	10.000.000	12.000.000	20.000.000	10.000.000	12.000.000
9.300.000-9.499.000	6.200.000	62.000	6.800	155.000	451.200.000	10.000.000	12.000.000	20.000.000	10.000.000	12.000.000
9.500.000-9.699.000	6.300.000	63.000	6.800	158.000	460.800.000	10.000.000	12.000.000	20.000.000	10.000.000	12.000.000
9.700.000-9.899.000	6.400.000	64.000	6.800	161.000	470.400.000	10.000.000	12.000.000	20.000.000	10.000.000	12.000.000
9.900.000-10.099.000	6.500.000	65.000	6.800	164.000	480.000.000	10.000.000	12.000.000	20.000.000	10.000.000	12.000.000
10.100.000-10.299.000	6.600.000	66.000	6.800	167.000	489.600.000	10.000.000	12.000.000	20.000.000	10.000.000	12.000.000
10.300.000-10.499.000	6.700.000	67.000	6.800	170.000	499.200.000	10.000.000	12.000.000	20.000.000	10.000.000	12.000.000
10.500.000-10.699.000	6.800.000	68.000	6.800	173.000	508.800.000	10.000.000	12.000.000	20.000.000	10.000.000	12.000.000
10.700.000-10.899.000	6.900.000	69.000	6.800	176.000	518.400.000	10.000.000	12.000.000	20.000.000	10.000.000	12.000.000
10.900.000-11.099.000	7.000.000	70.000	6.800	179.000	528.000.000	10.000.000	12.000.000	20.000.000	10.000.000	12.000.000
11.100.000-11.299.000	7.100.000	71.000	6.800	182.000	537.600.000	10.000.000	12.000.000	20.000.000	10.000.000	12.000.000
11.300.000-11.499.000	7.200.000	72.000	6.800	185.000	547.200.000	10.000.000	12.000.000	20.000.000	10.000.000	12.000.000
11.500.000-11.699.000	7.300.000	73.000	6.800	188.000	556.800.000	10.000.000	12.000.000	20.000.000	10.000.000	12.000.000
11.700.000-11.899.000	7.400.000	74.000	6.800	191.000	566.400.000	10.000.000	12.000.000	20.000.000	10.000.000	12.000.000
11.900.000-12.099.000	7.500.000	75.000	6.800	194.000	576.000.000	10.000.000	12.000.000	20.000.000	10.000.000	12.000.000
12.100.000-12.299.000	7.600.000	76.000	6.800	197.000	585.600.000	10.000.000	12.000.000	20.000.000	10.000.000	12.000.000
12.300.000-12.499.000	7.700.000	77.000	6.800	200.000	595.200.000	10.000.000	12.000.000	20.000.000	10.000.000	12.000.000
12.500.000-12.699.000	7.800.000	78.000	6.800	203.000	604.800.000	10.000.000	12.000.000	20.000.000	10.000.000	12.000.000
12.700.000-12.899.000	7.900.000	79.000	6.800	206.000	614.400.000	10.000.000	12.000.000	20.000.000	10.000.000	12.000.000
12.900.000-13.099.000	8.000.000	80.000	6.800	209.000	624.000.000	10.000.000	12.000.000	20.000.000	10.000.000	12.000.000
13.100.000-13.299.000	8.100.000	81.000	6.800	212.000	633.600.000	10.000.000	12.000.000	20.000.000	10.000.000	12.000.000
13.300.000-13.499.000	8.200.000	82.000	6.800	215.000	643.200.000	10.000.000	12.000.000	20.000.000	10.000.000	12.000.000
13.500.000-13.699.000	8.300.000	83.000	6.800	218.000	652.800.000	10.000.000	12.000.000	20.000.000	10.000.000	12.000.000
13.700.000-13.899.000	8.400.000	84.000	6.800	221.000	662.400.000	10.000.000	12.000.000	20.000.000	10.000.000	12.000.000
13.900.000-14.099.000	8.500.000	85.000	6.800	224.000	672.000.000	10.000.000	12.000.000	20.000.000	10.000.000	12.000.000
14.100.000-14.299.000	8.600.000	86.000	6.800	227.000	681.600.000	10.000.000	12.000.000	20.000.000	10.000.000	12.000.000
14.300.000-14.499.000	8.700.000	87.000	6.800	230.000	691.200.000	10.000.000	12.000.000	20.000.000	10.000.000	12.000.000
14.500.000-14.699.000	8.800.000	88.000	6.800	233.000	700.800.000	10.000.000	12.000.000	20.000.000	10.000.000	12.000.000
14.700.000-14.899.000	8.900.000	89.000	6.800	236.000	710.400.000	10.000.000	12.000.000	20.000.000	10.000.000	12.000.000
14.900.000-15.099.000	9.000.000	90.000	6.800	239.000	720.000.000	10.000.000	12.000.000</			



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

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

Tabel 1.3
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 program 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. Ketika melakukan wawancara dengan salah satu staf karyawan BPJS Ketenagakerjaan sedikitnya para pekerja yang masih aktif di program bukan penerima upah (BPU) karena peserta yang telah



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

mendaftar tidak lagi melanjutkan kepesertaannya.²⁴ Setelah melakukan studi pendahuluan, dapat disimpulkan bagi peserta yang berhenti ditengah jalan dan tidak melanjutkan keanggotaannya faktor utamanya 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 kualitas produk didalam program JHT masih menimbulkan kekhawatiran dikalangan peserta pada saat mencairkan dananya, dikarenakan terdapat unsur gharar atau ketidakjelasan dalam pengembangan dana jaminan sosial kerjanya.

Keadaan ini memunculkan pertanyaan, apakah kualitas pelayanan produk dan harga BPJS Ketenagakerjaan Bukan Penerima Upah (BPU) berpengaruh

²⁴ Bapak Fadli, *Wawancara*, Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Pekanbaru Panam, Tanggal 3 Juni 2022.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



terhadap kepuasan peserta, berdasarkan dengan latar belakang masalah diatas, maka penulis berkeinginan untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul “**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PESERTA PROGRAM JAMINAN SOSIAL TENAGA KERJA BAGIAN PEKERJA BUKAN PENERIMA UPAH (BPU) PADA BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG PEKANBARU**”.

B. Permasalahan

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka identifikasi masalah yang dapat peneliti uraikan adalah:

- a. Masih ada dari sebagian masyarakat yang belum bisa membayar iuran tiap bulannya dan berhenti sebagai peserta.
- b. Kualitas pelayanan dalam tingkat kecepatan pelayanan masih lambat dalam klaim peserta, proses klaimnya antara 10 sampai 15 hari, dan ini dirasa lama bagi peserta.
- c. Kualitas pelayanan produk di dalam pendaftarannya masih ribet. karena persyaratannya banyak seperti KTP dan surat keterangan lainnya, dan jika kartu peserta sudah diberikan, kartu tersebut belum aktif, peserta harus mengaktifkan ke kanal resmi pembayaran terlebih dahulu seperti bank atau lainnya.
- d. Produk JHT masih menimbulkan kekhawatiran dikalangan peserta pada saat mencairkan dananya, dikarenakan terdapat unsur gharar atau ketidakjelasan dalam pengembangan dana jaminan sosial kerjanya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

2. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas maka peneliti membatasi masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini. Masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini tentang pengaruh kualitas pelayanan produk dan harga terhadap kepuasan peserta program jaminan sosial tenaga kerja bagian pekerja bukan penerima upah (BPU) pada BPJS Ketenagakerjaan cabang pekanbaru dilihat dari data lima tahun terakhir 2018 s.d Mei-2022.

3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan produk terhadap kepuasan peserta program jaminan sosial tenaga kerja bagian pekerja Bukan Penerima Upah (BPU) pada BPJS Ketenagakerjaan cabang pekanbaru?
- b. Bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan peserta program jaminan sosial tenaga kerja bagian pekerja Bukan Penerima Upah (BPU) pada BPJS Ketenagakerjaan cabang pekanbaru?
- c. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan produk dan harga terhadap kepuasan peserta program jaminan sosial tenaga kerja bagian pekerja Bukan Penerima Upah (BPU) pada BPJS Ketenagakerjaan cabang pekanbaru?
- d. Bagaimana tinjauan Ekonomi Syariah 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?

Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan produk terhadap kepuasan peserta program jaminan sosial tenaga kerja bagian pekerja Bukan Penerima Upah (BPU) pada BPJS Ketenagakerjaan cabang pekanbaru.
- b. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan peserta program jaminan sosial tenaga kerja bagian pekerja Bukan Penerima Upah (BPU) pada BPJS Ketenagakerjaan cabang pekanbaru.
- c. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan produk dan harga terhadap kepuasan peserta program jaminan sosial tenaga kerja bagian pekerja Bukan Penerima Upah (BPU) pada BPJS Ketenagakerjaan cabang pekanbaru.
- d. Untuk mengetahui tinjauan Ekonomi Syariah 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.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

©

Hak cipta ini milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan. Adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

- A. Manfaat akademik/teoristis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi tubuh pengetahuan di bidang Ekonomi Islam, menjadi bahan bacaan untuk memperluas pengetahuan dalam kemajuan ilmu pengetahuan, dan memberikan kesempatan bagi peneliti selanjutnya untuk menggunakan sebagai referensi kepada penelitian terkait.
- B. Manfaat Praktis, hasil yang diperoleh dalam penelitian ini hendaknya dapat memberikan pemahaman yang dapat berguna untuk meningkatkan kepuasan peserta dalam mensejahterakan para pekerja yang ada di Indonesia dan juga dapat memberikan pemahaman tentang penyelenggaraan jaminan sosial tenaga kerja dengan prinsip-prinsip syariah yang menggunakan akad-akad sesuai syariat islam dalam BPJS Ketenagakerjaan.
- C. Bagi peneliti, kajian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pemahaman, khususnya yang mempelajari program jaminan sosial tenaga kerja dan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi peneliti dalam mengimplementasikan teori dan ilmu yang telah di dapat selama dalam perkuliahan untuk menjelaskan tentang seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan produk dan harga terhadap kepuasan peserta program jaminan sosial tenaga kerja bagian pekerja Bukan Penerima Upah (BPU) pada BPJS Ketenagakerjaan cabang pekanbaru.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

D. Sistematika Penulisan

Diambil dari buku sistematika penulisan skripsi prodi Ekonomi

Syariah fakultas syariah dan hukum UIN Suska Riau, sebagai berikut.²⁵

BAB I : PENDAHULUAN

Beberapa topik yang dibahas dalam pendahuluan ini terdiri dari latar belakang masalah, masalah yang dikandungnya, identitas masalah, deskripsi batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian

BAB II : LANDASAN TEORETIS

Penjelasan tentang pokok bahasan, struktur teori, penelitian yang bersangkutan (penelitian sebelumnya yang berhubungan dengan penelitian sekarang), kerangka berpikir, hipotesis dan semua teori tercakup dalam bab ini.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan dengan jelas tentang metodologi penelitian, termasuk jenis studi, lokasi dan waktu, ukuran sampel dan populasi, jenis dan sumber data, pengumpulan dan pengolahan data serta analisis data.

BAB IV: HASIL PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan penuh tentang temuan-temuan penelitian, baik yang umum maupun khusus, termasuk hasil pembahasan dari penelitian.

BAB V: PENUTUP

Bagian penutup dan rekomendasi yang berisikan kesimpulan dan saran

²⁵ Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, *Buku Panduan Penulisan Skripsi*, (Pekanbaru: Fakultas Syariah dan Hukum, 2022), h. 28

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II LANDASAN TEORITIS

A. Kepuasan konsumen

1. Teori Kepuasan Konsumen

Kepuasan pelanggan adalah salah satu tujuan utama dalam menjalankan bisnis jasa.²⁶ Kepuasan pelanggan ditentukan oleh evaluasi pelanggan tentang apa yang mereka beli dengan menggunakan produk atau jasa tersebut. Kemampuan suatu produk dapat memuaskan konsumen, begitu pula sebaliknya. Hal tersebut akan dapat mempengaruhi perilaku konsumen di masa depan. Jika pelanggan puas, hal itu lebih memungkinkan para pelanggan untuk membeli produk atau jasa itu pada masa yang akan datang.

Philip Kotler dan Kevin Lane Keller yang dikutip dari buku manajemen Pemasaran dalam Meithiana Indrasari mengatakan bahwa,²⁷ tingkat kepuasan seseorang ditentukan oleh seberapa baik pekerjaan, produk, atau layanan mereka jika dibandingkan dengan harapan mereka.

Definisi Umar tentang kepuasan dalam Meithiana Indrasari Kepuasan konsumen adalah tingkat atau derajat perasaan yang dirasakan setelah membandingkan apa yang didapat dan apa yang diharapkan.²⁸

Dalam teori dan praktik pemasaran modern, gagasan kepuasan pelanggan hadir didalam teori pemasaran, kinerja organisasi pemasaran dan organisasi bisnis terutama didasarkan pada tingkat kepuasan klien.²⁹

²⁶ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2010), h. 192

²⁷ Meithiana Indrasari, *Pemasaran Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo Press, 2019), h. 82-83

²⁸ *Ibid.*

Pelanggan mengembangkan standar mereka untuk layanan dari sumber yang ada, seperti interaksi sebelumnya, dari mulut ke mulut, dan iklan. Pelanggan biasanya membandingkan layanan yang mereka terima dengan apa yang mereka harapkan. Pelanggan tidak puas jika pelayanan yang mereka terima jauh dari harapan. Jika perusahaan yang berkualitas meningkatkan produknya maka akan membuat konsumen merasa heran, puas dan sangat puas. Pelanggan sangat puas ketika mereka mendapatkan sesuatu yang lebih baik dari yang mereka harapkan.³⁰

Kemampuan suatu produk untuk memuaskan atau tidak memuaskan konsumen akan mempengaruhi perilaku masa depan. Jika pelanggan senang, dia lebih mungkin untuk membeli barang dagangan itu lagi. Menurut Hoffman dan Beteson kepuasan atau tidak kepuasan adalah membandingkan antara harapan pelanggan dengan pandangan pelayanan, Hoffman dan Beteson mengklaim bahwa kepuasan atau ketidakpuasan tersebut ditentukan berkualitas atau tidaknya suatu produk atau layanan yang ditawarkan³¹

Sementara itu, Richard F. Gerson mengklaim bahwa kepuasan pelanggan mengacu pada standar klien yang terpenuhi.³² Oleh karena itu, dapat disimpulkan dari pengertian di atas bahwa secara umum pengertian kepuasan pelanggan dipandang sebagai kecukupan antara harapan atau keinginan pelanggan dengan pelayanan yang diperolehnya.

²⁹ Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Kepuasan Pelanggan Konsep, Pengukuran, & Strategi*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2019), h. 116

³⁰ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 2*. (Jakarta: Erlangga, 2009), h. 50

³¹ Rudi Irwansyah, Khanti Listya, Dkk, *Perilaku Konsumen* (Bandung: Widina Bhakti Persada, 2021), h. 241

³² *Ibid*, h. 167

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Terutama untuk hal bisnis, harus mempertimbangkan 5 indikator utama dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, antara lain:³³

- Kualitas Produk

Konsumen akan merasa puas jika hasil evaluasi menunjukkan bahwa produk yang digunakannya berkualitas dan bermanfaat.

- Kualitas Pelayanan

Khususnya untuk sektor bisnis. Konsumen akan merasa puas jika menerima pelayanan prima dan baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.

- Emosional

Ketika menggunakan produk dari perusahaan tertentu yang biasanya memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi, konsumen akan merasa bangga dan percaya bahwa orang lain akan terkagum-kagum

- Harga

Konsumen akan menerima nilai lebih dari produk dengan kualitas yang sebanding dengan harga dan biaya yang lebih rendah.

- Biaya

Pelanggan lebih cenderung senang dengan produk atau layanan ketika mereka tidak perlu mengeluarkan uang atau biaya yang lebih dan waktu ekstra untuk mendapatkannya.

³³ Meithiana Indrasari, *Op. Cit*, h.87

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan uraian tersebut, indikator kepuasan konsumen yang digunakan dalam penelitian ini antara lain: kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, biaya.

Kepuasan peserta merupakan respon peserta terhadap perbandingan kinerja dan harapan sesuai dengan evaluasi ketidaksesuaian setelah peserta memakai program yang ada di BPJS Ketenagakerjaan bagian bukan penerima upah (BPU), Kepuasan peserta berikan berpengaruh terhadap peningkatan peserta BPJS Ketenagakerjaan pada bagian bukan penerima upah (BPU), oleh karena itu perlu adanya alat ukur untuk menentukan kepuasan peserta. Dalam menentukan seberapa besar kepuasan nasabah/peserta terhadap program jaminan sosial tenaga kerja yang ada di BPJS Ketenagakerjaan bagian bukan penerima upah (BPU) dapat dilakukan dengan berbagai cara. Menurut Kotler yang dikutip dari buku *Total Quality management* Pengukuran kepuasan nasabah/peserta dapat dilakukan dengan empat sarana yaitu:³⁴

- Sistem keluhan dan saran

Suatu bisnis yang berfokus pada pelanggan memberi klien mereka banyak peluang untuk menyuarakan keluhan dan ide mereka. Dengan bantuan informasi ini, bisnis dapat menghasilkan solusi inovatif dan menanggapi masalah yang muncul secara tepat waktu dan reseptif. Artinya hal ini mengisyaratkan bahwa seberapa banyak keluhan yang dilakukan peserta dalam satu periode makin banyak makin kurang baik.

³⁴ *Ibid*, h.88



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- *Ghost Shopping*

Mempekerjakan beberapa individu untuk bertindak atau berperan sebagai pelanggan, kemudian melaporkan kelebihan dan kekurangan dari pelayanannya, merupakan salah satu metode untuk mendapatkan pemahaman tentang kepuasan pelanggan. artinya BPJS Ketenagakerjaan dapat mengirimkan pegawainya melalui orang lain untuk berpura-pura menjadi peserta untuk melihat langsung pelayanan yang diberikan oleh pegawai BPJS Ketenagakerjaan, sehingga jelas bagaimana pegawai melayani peserta yang sebenarnya.

- *Lost costomer analysis*

Perusahaan menghubungi pelanggan yang telah melakukan pembelian atau pergi ke tempat lain untuk mencari tahu mengapa hal ini terjadi. yaitu memeriksa catatan pekanggan yang pernah menjadi peserta BPJS Ketenagakerjaan untuk mengetahui alasan mengapa mereka tidak lagi menjadi peserta.

- Survei Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan biasanya diukur melalui penelitian survei, baik melalui surat, telepon, atau percakapan langsung. Artinya, dalam situasi ini, BPJS Ketenagakerjaan harus memberikan pertanyaan secara berkala tentang yang berkaitan dengan BPJS Ketenagakerjaan dimana masyarakat mengikuti skema jaminan ketenagakerjaan, melalui wawancara atau kuesioner.

2. Kepuasan Konsumen dalam Islam

Kepuasan Konsumen didalam islam didasarkan pada tuntunan 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.

Islam mengajarkan untuk selalu puas dan tidak berlebih-lebihan terdapat didalam Al-Quran (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.*³⁵

Dalam tafsir wajiz ayat ini menjelaskan bahwa jangan berlebihan dalam sesuatu. Dan di antara ciri-ciri hamba Allah Yang Maha Penyayang adalah mereka yang ketika mewakafkan hartanya tidak berlebih-lebihan karena itu yang diinginkan setan, dan mereka juga tidak pelit sehingga tidak dibenci manusia. Mereka menyeimbangkan dari keduanya antara kepentingan individu dan sosial.³⁶

Menurut ayat ini mengisyaratkan bahwa hamba Allah SWT itu memiliki harta yang memungkinkan mereka untuk menghidupi diri mereka sendiri dan mencukupi kebutuhan mereka, memungkinkan mereka untuk menyisihkan sebagian atau seluruhnya. Ini juga menunjukkan bahwa mereka

³⁵ Kementerian Agama RI, *Op. Cit*, h. 365

³⁶ 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.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

berhasil memperoleh kebutuhan hidup sendiri, tanpa bantuan orang lain, dan mereka tidak memboroskan uangnya dengan membelanjakan lebih dari yang diperlukan. Mereka juga tidak pelit dengan keluarga sehingga mengurangi jumlah hak keluarga yang tidak terpenuhi. Namun, mereka tetap berhati-hati, dan menyeimbangkan pengeluaran dengan kekayaan mereka. Tindakan yang ideal adalah keseimbangan atau pertengahan, yang berarti menghindari dari sifat kikir dan tidak berlebih-lebihan.

B. Kualitas Pelayanan Produk

1. Teori Kualitas Pelayanan Produk

Menurut Goetsch dan Davis dalam Ismail, kualitas didefinisikan dalam konteks yang lebih luas. “Kualitas adalah keadaan yang berubah terkait dengan hal-hal yang memuaskan atau melampaui standar dalam hal produk atau barang, layanan, proses, dan lingkungan”.³⁷

Kualitas produk menurut Kotler dan Amstornig dalam Musfar.³⁸ mengandung sifat-sifat yang bermanfaat bagi produk secara keseluruhan seperti umur panjang, ketergantungan, ketepatan dalam produksi, penggunaan, dan perbaikan. Yang dimaksud dengan Pelayanan adalah “suatu proses perubahan melalui kegiatan orang-orang yang secara langsung disebut pelayanan,” menurut Munir.³⁹

Mengutip dari Gronroos dalam Firmansyah, “Kualitas dari suatu pelayanan adalah pelanggan membandingkan pendapat mereka tentang

³⁷ Ismail Nurdin, *Kualitas Layanan Publik Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*, (Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019), h. 15-16

³⁸ Tengku Firli Musfar, *Buku Ajar Manajemen Pemasaran* (Bandung: Media Sains Indonesia, 2020) h.44

³⁹ *Ibid*, h. 17



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

layanan dan hasilnya dengan apa yang mereka harapkan, sebagai bagian dari prosedur penilaian untuk menentukan apakah layanan tersebut memuaskan.⁴⁰

Sedangkan Menurut Kotler dalam Salim mengemukakan bahwa Kualitas Pelayanan adalah suatu penilaian dari pelanggan atau konsumen terkait pelayanan atas suatu produk.⁴¹

Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) dapat juga didefinisikan sebagai persepsi dari perbandingan antara harapan dan kinerja actual pelayanan yang diterima oleh pelanggan.⁴²

Gasperz dalam Musfar,⁴³ mengungkapkan bahwa terdapat dimensi kualitas produk yang dapat dimaknai oleh pemasar. Salah satunya adalah Performance yang merupakan ciri atau fungsi utama dari suatu produk. Inilah manfaat atau efektivitas utama dari produk yang kita beli.⁴⁴

Lebih lanjut menurut Kotler dalam Ismail terdapat lima determinan kualitas pelayanan yang dapat dirinci sebagai berikut:⁴⁵

- Keterandalan (*realibility*); Kesiediaan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya
- Keresponsifan (*responsiveness*); kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan tepat waktu atau responsif.

⁴⁰ Farid Firmansyah dan Rudi Haryanto, *Manajemen Kualitas Jasa, Peningkatan Kepuasan & Loyalitas Pelanggan*, (Bankes: Duta Media Publishing, 2019), h. 12

⁴¹ Salim Al Idrus, Loc. Cit

⁴² *Ibid*, h. 31

⁴³ *Ibid*, h. 45- 46

⁴⁴ Ismail Nurdin, *Op. Cit*, h. 20

⁴⁵ *Ibid*, h. 20-21



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

- Keyakinan (confidence); pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan keyakinan atau keamanan
- Empati (empathy); persyaratan untuk pemeliharaan, memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan
- Berwujud (tangible); penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil dan sarana komunikasi.

Kualitas pelayanan merupakan factor dan akar yang sangat penting yang mampu memberikan kepuasan bagi pelanggannya.⁴⁶ Berdasarkan uraian tersebut maka indikator kualitas layanan produk digunakan pada penelitian ini meliputi : Keterandalan (realibility), Keresponsifan (responsiveness), Keyakinan (confidence), Empati (empathy), Berwujud (tangible).

2. Kualitas Pelayanan Produk dalam Islam

Riset tentang kualitas produk dengan persoalan konsumsi bahwa dengan produk-produk yang baik dan bermanfaat akan membawa kita ke perbuatan hal-hal yang positif. Produk-produk yang bermanfaat dan baik disini yaitu yang memiliki kualitas yang baik dari penilaian konsumen. dalam sistem ekonomi Islam maupun konvensional, produsen sangat memperhatikan standar produk mereka. Alasannya untuk memperhatikan setiap sudut pandang ekonomi terhadap kualitas, tujuan, dan metode untuk meningkatkan kualitas produk atau layanan barang ataupun jasa.

⁴⁶ 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

Menurut sudut pandang ekonomi Islam, produk yang baik dan bermanfaat dalam konteks ini adalah produk yang memiliki kualitas tinggi, halal, dan bermanfaat menurut pendapat pelanggan.

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 langkah-langkah syaitan; karena Sesungguhnya syaitan itu adalah musuh yang nyata bagimu.*⁴⁷

Produk atau program yang ada di BPJS Ketenagakerjaan menurut Fatwa DSN MUI Nomor 147/DSN-MUI/XII/2021 tentang penyelenggaraan jaminan sosial ketenagakerjaan berdasarkan prinsip syariah,⁴⁸ Layanan Syariah BPJS Ketenagakerjaan ini bersifat inklusif dan universal yang artinya tidak hanya ditujukan bagi peserta yang beragama islam saja, namun terbuka bagi siapa saja tanpa memandang latar belakang agama. Berdasarkan hasil survey yang dilakukan BPJS Ketenagakerjaan, bahwa sebanyak 77% responden berminat untuk beralih kelayanan syariah dan itu tidak berasal dari responden muslim saja tapi juga non muslim dan hal ini dapat menjadi sinyal positif menyambut prospek perkembangan ekonomi syariah di Indonesia yang cerah di tahun-tahun yang akan datang.

Layanan Syariah BPJS Ketenagakerjaan bertujuan untuk mendukung visi dan misi pemerintah dalam meningkatkan perekonomian syariah Indonesia. Masterplan Ekonomi Syariah Indonesia (MEKSI) 2019-2024

⁴⁷ Kementerian Agama RI, *Op. Cit*, h. 25

⁴⁸ FATWA DSN MUI, 147/DSN-MUI/XII/2021 tentang Penyelenggaraan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Berdasarkan Prinsip Syariah, h. 1

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

mengamanatkan agar BPJS Ketenagakerjaan melakukan ekstensifikasi program Jamsostek berbasis syariah agar dapat berperan mendukung industry keuangan syariah. Layanan Syariah BPJS Ketenagakerjaan ini menggunakan konsep asas gotong royong yang berbeda konsepnya dengan konvensional karena dana yang dikumpulkan, digunakan dan dikelola guna memberikan kesejahteraan bagi para pekerja Indonesia secara syariah. BPJS Ketenagakerjaan itu sendiri dibentuk oleh negara sebagai badan resmi yang mengelola dana pekerja Indonesia.

Akad yang terjadi diantara peserta dan BPJS ketenagakerjaan memakai Akad *Wakalah bi al-Ujrah*. Akad *Wakalah bi al-Ujrah* adalah akad antara Peserta sebagai pemberi kuasa (muwakkil) dan BPJS Ketenagakerjaan sebagai penerima kuasa (wakil) disertai dengan imbalan berupa ujarah atau upah iuran perbulannya.⁴⁹

Sementara itu, program JKK dan JKM tersebut halal karena merupakan dana *tabbaru'* yang sifatnya untuk tolong menolong (*taa'wun*). Akad *tabarru'* adalah akad yang dilakukan dalam bentuk hibah dengan kebajikan dan tolong menolong antar Peserta, bukan untuk tujuan komersial.⁵⁰ *Tabarru'* bermaksud memberikan dana kebajikan secara ikhlas untuk tujuan saling membantu satu sama lain sesama peserta tafakul, ketika diantara mereka ada yang tertimpa musibah.

Sedangkan program JHT menggunakan akad *wakalah istihsmar*, karena program ini berkaitan dengan investasi peserta untuk masa hari tua,

⁴⁹ FATWA DSN MUI, 113/DSN-MUI/IX/2017 Tentang *Wakalah Bi Al-Ujrah*, h. 6

⁵⁰ *Ibid*, h. 12



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Akad *wakalah istishmar* menurut Dewan Syariah Nasional MUI telah menerbitkan skema akad baru melalui Fatwa Nomor.126/DSN-MUI/VII/2019 Tentang *Wakalah Bi Al-Istishmar*,⁵¹ *Wakalah Bi Al-Istishmar* merupakan akad wakalah atau kuasa untuk menginvestasikan modal Muwakkil baik dengan imbalan (*Wakalah bi al-ujrah*) maupun tanpa imbalan (*wakalah bi ghairi al-ujrah*).

Skema *Wakalah Bi Al-Istishmar* secara singkat dapat dipahami sebagai berikut:

1. Investor (Muwakkil) memberikan wakalah (kuasa) kepada Wakil untuk menginvestasikan (mengelola dan mengembangkan) dananya (Akad *Wakalah bi al-istishmar*).
2. Wakil menginvestasikan dana Muwakkil dengan berbagai akad yang sesuai dengan prinsip syariah.
3. Investasi dapat membuahkan hasil atau risiko.
4. Seluruh hasil dan risiko menjadi hak dan beban Muwakkil.
5. Pengembalian Dana Investasi kepada Investor (Muwakkil).

Pada praktek bisnis Syariah mengenai JHT ini, Akad *Wakalah bi Al-istishmar* dapat diterapkan untuk praktek bisnis investasi, di mana pemilik dana (investor/muwakkil) dapat memberikan wakalah kepada perusahaan penyelenggara untuk mengelola dananya sesuai syariah. Untuk pelaksanaan akad *Wakalah bi Al-Istishmar* tidak terlepas dari fatwa akad lain karena

⁵¹ FATWA DSN MUI, 126/DSN-MUI/VII/2019 Tentang *Wakalah Bi Al-Istishmar*, h. 9



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Saifuddin Kasim Riau

dilakukan dengan cara pemberian Ujrah, maka hal ini wajib mengacu pada akad wakalah bi-al Ujrah.

Akan tetapi, pada saat melakukan wawancara dengan salah satu satpam BPJS Ketenagakerjaan cabang Pekanbaru terkait fatwa ini, bahwasannya belum terimplementasinya Fatwa DSN MUI Nomor 147/DSN-MUI/XII/2021 karena masih dalam proses transisi.⁵²

Hal ini diperkuat dari pernyataan Direktur Utama BPJS Ketenagakerjaan Indonesia yang bernama Anggoro Eko Cahyo di kutip dari situs berita CNBC Indonesia,⁵³ bahwa diseluruh Indonesia Fatwa ini baru terimplementasi berada diaceh sebanyak 9 perusahaan cabang BPJS Ketenagakerjaan, Dirinya berharap dengan adanya layanan syariah di Aceh ini bisa dapat menjadi percontohan bagi wilayah lain di Indonesia. Layanan ini juga nantinya akan tersedia bagi seluruh peserta pada tahun 2023 mendatang setelah impementasi secara nasional dan opsional.

Oleh karena belum terimplementasinya fatwa ini di BPJS Ketenagakerjaan cabang Pekanbaru, peserta masih khawatir dalam mencairkan dan memakai dananya, dikarenakan khawatir dalam pengembangan dananya terdapat bertentangan dengan prinsip syariah yang

⁵² Bapak. Gus, *Wawancara*, Satpam BPJS Ketenagakerjaan Pekanbaru Panam, tanggal 03 Maret 2023.

⁵³ Rahajeng KH - CNBC Indonesia, *BPJS Ketenagkerjaan siapkan layanan syariah pertama diaceh*, 20 November 2021 (<https://www.cnbcindonesia.com/news/20211120105747-4-293050/bpjs-ketenagakerjaan-siapkan-layanan-syariah-pertama-di-aceh>), diakses pada tanggal 09-03-2023.

dikelola oleh bank konvensional, seperti menginvestasikan dananya ke yang haram dan juga terdapat bunga didalamnya (Riba).

Oleh sebab itu dikarenakan ketidakjelasan dalam pengembangan dananya ulama kontemporer menyatakan syubhat/haram karena termasuk kedalam (Gharar). Dalam Fiqih Muamalah, Gharar yaitu transaksi yang terdapat unsur ketidakjelasan didalam statusnya.⁵⁴

Uztadz Khalid Basalamah yang dikutip dari youtube Ghoinfa TV,⁵⁵ membahas mengenai program yang ada di BPJS Ketenagakerjaan ini, seorang muslim harus berhati hati dalam bertransaksi dan harus menghindari unsur-unsur yang samar-samar (*Syubhat*). Karena bagi seorang mukmin unsur yang syubhat ini hampir sama hukumnya dengan haram yang takutnya akan jatuh kedalam perbuatan dosa. Beliau juga membacakan suatu hadits “Barang siapa menyelamatkan dirinya dari hal yang samar-samar atau syubhat, dia telah menyelamatkan kehormatan dirinya dan agamanya, dan barang siapa siapa yang menjerumuskan ke yang samar-samar atau syubhat ini, dia telah menjerumuskan ke yang haram”. Hal tersebut sesuai dengan hadits riwayat Bukhori no 52 dan Muslim no 1599.⁵⁶

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

⁵⁴ Harimah Surya Siregar dan Koko Khoerudin, *Fiqih Muamalah Teori dan Impelementasi*, (Bandung: PT REMAJA ROSDAKARYA, 2019), h. 96-97

⁵⁵ Khalid Basalamah – Ghainfa Tv, *Apa Hukum Kerja Di BPJS Ketenagakerjaan*, 18 Desember 2022 (https://youtu.be/oM9dRW2mK_A) diakses pada tanggal 09-03-2023.

⁵⁶ Umma ID, *Arbain Nawawiyah Hadits ke-6 tentang Halal, Haram, Syubhat, dan Hati* (<https://umma.id/article/share/id/1002/331475>) diakses pada tanggal 09-03-2023.

عن أبي عبد الله النعمان بن بشير رضي الله عنهما قال : سمعت رسول الله صلى الله عليه وسلم يقول " إن الحلال بين و الحرام بين , وبينهما مشبهات قد لا يعلمن كثير من الناس , فمن اتقى الشبهات فقد استبرأ لدينه وعرضه , ومن وقع في الشبهات فقد وقع في الحرام , كالراعي يرعى حول الحمى يوشك أن يرتع فيه , ألا وأن لكل ملك حمى , ألا وإن حمى الله محارمه , إلا وإن في الجسد مضغة إذا صلحت صلح الجسد كله , وإذا فسدت فسد الجسد كله , ألا وهي القلب

Artinya: “Dari Abu 'Abdillah An-Nu'man bin Basyir radhiallahu 'anhuma, berkata, "Aku mendengar Rasulullah Saw bersabda: *Sesungguhnya yang halal itu jelas dan yang haram itu jelas, dan di antara keduanya ada perkara yang samar-samar (mutasyabihat, syubhat), kebanyakan manusia tidak mengetahuinya, maka barangsiapa menjaga dirinya dari yang samar-samar (syubhat) itu, berarti ia telah menyelamatkan agama dan kehormatannya, dan barangsiapa terjerumus dalam wilayah samar-samar maka ia telah terjerumus kedalam wilayah yang haram, seperti penggembala yang menggembala di sekitar daerah terlarang maka hampir-hampir dia terjerumus kedalamnya. Ingatlah setiap raja memiliki larangan dan ingatlah bahwa larangan Allah apa-apa yang diharamkan-Nya. Ingatlah bahwa dalam jasad ada sekerat daging jika ia baik maka baiklah seluruh jasadnya dan jika ia rusak maka rusaklah seluruh jasadnya. Ketahuilah bahwa segumpal daging itu adalah hati”.* (HR Bukhari no. 52 dan Muslim no. 1599).

Buya yahya juga berpendapat didalam youtubena,⁵⁷ bahwasannya untuk tidak mengikut transaksi-transaksi yang terdapat unsur keharaman didalamnya, mengenai BPJS Ketenagkerjaan ini Buya Yahya juga berpendapat bahwa manfaat program JHT tersebut hanya boleh digunakan jika catatan dana tidak boleh lebih dari premi asuransi, seperti contoh gaji tahun pertama 1 juta per bulan dipotong asuransi 5 ribu perbulan, berarti total iuran untuk tahun pertama ialah 60 ribu. kemudian gaji tahun kedua adalah 1.2 juta dengan iuran 6 ribu, berarti total iuran untuk tahun kedua ialah 72 ribu begitu seterusnya Jika misalnya hanya bekerja dua tahun dan ingin mencairkan dana jamsostek, lalu ternyata setelah dikembangkan oleh pihak Jamsostek ternyata menjadi 300 rb, maka yg berhak dipakai untuk

⁵⁷ Buya Yahya, *Uang BPJS Ketenagakerjaan Apakah Halal?*, 22 November 2020 (<https://youtu.be/QygpksawbTU>) diakses pada tanggal 09-03-2023.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kepentingan pribadi hanyalah 60+72 rb =132 ribu. Sedangkan sisanya sebesar 168 ribu termasuk uang syubhat/haram yg tidak boleh dipakai untuk kepentingan pribadi, namun disalurkan untuk kemaslahatan umum kaum muslimin dengan niat melepaskan diri dari harta haram; bukan dengan niat SEDEKAH dan mencari pahala. Karena harta haram tidak sah digunakan untuk ibadah seperti sedekah.

Demikian beberapa kesimpulan dan intisari yang dirangkum dari fatwa DSN mengenai bagian bukan penerima upah (BPU) terkait.

(1) Akad peserta dan BPJS Ketenagkerjaan

Akad *Wakalah bi al-Ujrah* adalah akad antara Peserta sebagai pemberi kuasa (muwakkil) dan BPJS Ketenagakerjaan sebagai penerima kuasa (wakil) disertai dengan imbalan berupa ujah atau upah iuran perbulannya,

(2) Akad Program BPJS Ketengakerjaan

- Dalam program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), akadnya adalah *tabarru'* (saling menolong sesama peserta).
- Dalam program Jaminan Hari Tua (JHT), akadnya adalah *wakalah isthismar*.

(3) BPJS Ketengakerjaan boleh mengenakan sanksi (*ta'zir*) kepada peserta apabila terlambat membayar iuran karena lalai dan disalurkan untuk kemaslahatan umat. Dana sanksi dan hasil pengembangannya yang berasal dari program JKK, JKJ, wajib



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dimasukkan dalam dana jaminan sosial masing-masing program. Sedangkan Dana sanksi (ta'zir) beserta hasil pengembangannya yang berasal dari program JHT, dicatat secara terpisah dan disalurkan untuk kemaslahatan umat dan kepentingan umum yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah dan tidak boleh menjadi pendapatan BPJS.

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 dan juga telah diperintahkan oleh Allah SWT.

Sebagaimana pelayanan yang baik itu diawali dengan ucapan salam kepada sesama manusia yang terdapat dalam (QS,An-Nisa ayat 86).

وَإِذَا حُيِّئْتُمْ بِهِ فَاَحْسِنُوا بِأَحْسَنِّ مِثْلِهَا أَوْ رُدُّوهَا إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَىٰ 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.*⁵⁸

Tafsir tahlili dalam ayat ini menjelaskan bahwa menerapkan adab dalam pergaulan, agar hubungan persaudaraan tetap terjaga dengan mengadakan tata krama ketika bertemu seseorang. Seseorang harus membalas penghormatan yang diberikan kepadanya dalam bentuk sapaan yang diterimanya dengan cara yang pantas atau dengan cara yang lebih baik. Balasan yang pantas atau lebih baik dapat berupa tutur kata yang menyenangkan atau dengan suara yang lembut atau dengan gerak tubuh yang

⁵⁸ Kementerian Agama RI, *Op. Cit*, h. 91



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Saifur Razi

menarik, memperhatikan kehidupan dalam menjunjung tinggi kesopanan yang mempererat hubungan persaudaraan antar sesama. Allah SWT selalu memperhatikan segala sesuatu, termasuk memperhatikan kehidupan manusia dalam menjunjung tinggi budi pekerti yang dapat mempererat hubungan persaudaraan di antara mereka.⁵⁹

Selain itu, menjaga hubungan bisnis yang jujur dan adil dengan pelanggan adalah rahasia sukses penjualan Nabi. Dan jika ada pelanggan yang tidak mampu membayar tunai, ia harus menawarkan mereka jangka waktu untuk melunasinya.⁶⁰

Penjualan yang dilakukan Nabi Muhammad SAW tidak selalu dilakukan untuk memaksimalkan keuntungan finansial, melainkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan selama bertransaksi.⁶¹ Nabi Muhammad SAW memiliki kemampuan berkomunikasi dengan orang-orang untuk mendapatkan pelanggan yang ingin membeli dengan cara 4 S antara lain:

- Senyum, Nabi Muhammad SAW dikenal sebagai orang yang sangat penyayang. Oleh karena itu berilah Senyum kepada orang yang kita jumpai, hal ini adalah Sunnah dan disebutkan didalam Hadits Beliau.
- Salam, Nabi Muhammad SAW sebelum memulai transaksi memberi salam terlebih dahulu kepada orang-orang yang baru ditemuinya.

⁵⁹ 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.

⁶⁰ Ubbadul Adzkiya, *Etika Bisnis Nabi Muhammad*, (Semarang: CV Lawwana, 2021), h. 99

⁶¹ *Ibid*, h. 109



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Sharif Kasim Riau

- Sapa, Nabi Muhammad SAW sebelum memulai transaksi selalu bertanya dan menyapa terlebih dahulu tentang keadaan orang-orang yang ditemuinya dan sapaan tersebut diikuti dengan berjabat tangan.
- Sopan santun. Nabi Muhammad SAW senantiasa memberikan kasih sayang dan bimbingan, baik kepada teman dekat, orang asing, atau bahkan anak-anak kecil. Beliau jauh dari sifat sombong dan takabur.

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan, Ini adalah Sikap Keempat Nabi Muhammad SAW yang terkenal dan sering digunakan dalam bisnis.

C. Harga

1. Teori Harga

Menurut Kotler dan Amstrong, harga adalah sejumlah uang yang harus dibayarkan pelanggan untuk memperoleh produk.⁶²

Tjiptono mengemukakan bahwa harga hanyalah jumlah uang (unit moneter) atau komponen lain (unit non-moneter) yang mencakup suatu produk dan jasa atau penggunaan tertentu yang diperlukan untuk memperoleh layanan.⁶³ Menurut Chandra dalam Tjiptono, bahwa harga suatu produk berfungsi sebagai deklarasi keberhargaannya. (pernyataan nilai).⁶⁴ Sedangkan Wijaya berpendapat, harga adalah pembayaran seseorang terhadap sesuatu yang disampaikan dalam bentuk uang.⁶⁵

Sudut pandang di atas mengarah pada kesimpulan bahwa harga suatu produk adalah pernyataan nilai yang dapat dinyatakan dalam bentuk uang

⁶² Philip Kotler dan Amstrong. *Dasar-Dasar Pemasaran*, Jakarta: Perhalindo, 2008, h.63

⁶³ Tjiptono, Fandy, *Strategi Pemasaran*, Andi Yogyakarta, (Yogyakarta: Andi Yogyakarta, 2006), h. 178

⁶⁴ *Ibid*, h. 179

⁶⁵ *Ibid*, h. 97

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

atau faktor lain yang digunakan untuk memperoleh suatu produk. Ini terkait dengan teknik penetapan harga dan membantu memahami harga diskon.

Sementara itu, berdasarkan studi literatur biasanya harga adalah sumber kepuasan yang penting, karena komponen harga ini relatif penting bagi yang mereka sensitif terhadap harga dan kontribusinya terhadap kepuasan relatif sangat besar.⁶⁶

Menurut Herman tentang Indikator-indikator dalam penetapan harga, antara lain:⁶⁷

- a. Keterjangkauan Harga

Keterjangkauan harga mengacu pada biaya riil suatu barang atau jasa yang harus dibayar konsumen. Ini berarti bahwa pelanggan kemungkinan besar akan mempertimbangkan harga akhir saat menentukan apakah mereka akan mendapatkan nilai terbaik yang mereka antisipasi. Pelanggan mengantisipasi hal berikut ketika mereka melihat harga:

- 1) Pelanggan mampu membayar harga yang diberikan.
- 2) Penetapan harga harus mencerminkan kualitas produk agar konsumen dapat memperhitungkannya saat melakukan pembelian

- b. Diskon/ Potongan Harga

Diskon adalah pengurangan harga yang ditawarkan kepada pembeli sebagai pengakuan atas tindakan yang dilakukan oleh

⁶⁶ Handi Irawan, *10 Prinsip kepuasan pelanggan*, (Jakarta: PT.Gramedia,2009), h. 38

⁶⁷ Herman, et,al, *The social Influence of Brand comunity: evidence from european car clubs*, (Journal Of Marketing: vol. 69), h. 19-34

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pembeli yang menyenangkan penjual. Ada banyak jenis diskon atau penawaran, antara lain sebagai berikut:

- 1) Diskon kuantitas adalah pengurangan harga yang ditawarkan untuk membujuk pelanggan melakukan pembelian yang lebih besar, sehingga meningkatkan jumlah total penjualan. Diskon kuantitas sering diberikan kepada pelanggan yang melakukan pembelian dalam jumlah besar dalam bentuk unit tambahan yang diperoleh dengan jumlah uang yang sama (bonus atau produk gratis).
 - 2) Diskon musiman adalah kesepakatan yang hanya ditawarkan sesekali. Obral musiman digunakan untuk memikat pelanggan agar membeli barang yang tidak akan mereka gunakan untuk sementara waktu.
 - 3) *Cash Discount* adalah pengurangan harga yang ditawarkan kepada pelanggan yang melunasi tagihannya secara penuh dan tepat waktu.
 - 4) Potongan harga diskon yang diberikan oleh produsen kepada pedagang (grosir atau pengecer) yang terlibat dalam penyebaran produk dan pelaksanaan fungsi tertentu, seperti penjualan, penyimpanan, dan pencatatan.
- c. Cara pembayaran
- Proses dan sarana untuk membayar barang atau jasa yang sesuai dengan hukum dikenal sebagai cara pembayaran. Konsumen dapat mempertimbangkan kenyamanan pembayaran saat memilih produk yang akan dibeli. Karena jika sistem pendanaan masih belum



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

mencukupi atau tidak memudahkan nasabah, bisa menimbulkan masalah baru bagi mereka.

Berdasarkan uraian diatas maka indikator harga digunakan pada penelitian ini meliputi : keterjangkauan harga, diskon/ potongan harga, cara pembayaran.

2. Harga dalam Islam

Islam menjunjung tinggi harga, jadi jika sesuatu produk atau jasa terlalu mahal, itu bisa membuatnya kurang laku, dan sebaliknya, jika produk atau jasa yang ditawarkan terlalu sedikit, keuntungannya bisa berkurang.

Ibnu Khaldun mengategorikan berbagai jenis produk menjadi dua kelompok, barang pokok dan barang pelengkap. Ia menegaskan bahwa ketika sebuah kota tumbuh dan populasinya meningkat (menjadikannya kota besar), pembelian produk untuk kebutuhan pokok akan didahulukan. Akibatnya, kuantitasnya bertambah dan harga menurun. Selain itu, menurut Ibnu Khaldun, aturan penawaran dan permintaan menentukan harga. Semua bergantung pada pasar, semua harga produk lainnya dapat berubah.⁶⁸ Jadi dapat disimpulkan, harga suatu benda akan tinggi jika langka dan banyak diminati, begitu pula sebaliknya jika harga suatu benda murah menunjukkan bahwa suatu objek memiliki persediaan yang berlimpah.

Berdasarkan kegiatan islam didalam perekonomian, harga ini tidak boleh ada pihak yang dirugikan, Dalil Al-qur'an yang mengatakan tentang

⁶⁸ Eka Yunia Fauzia dan Abdul Kadir Riyadi, *Prinsip Dasar Ekonomi Islam, Ed. 1, Cetak Ke-1*, (Jakarta: Kencana, 2014), h. 223

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sempurnakanlah takaran dan timbangan yang kita beli yaitu terdapat didalam (QS. Asy-Syuara 26:181 & 182) yang berbunyi:

أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ ۖ وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ الْمُسْتَقِيمِ

Artinya: *Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu termasuk orang-orang yang merugikan orang lain.*⁶⁹

Jika dihubungkan dengan klaim BPJS Ketenagakerjaan, islam mengajarkan kepada kita agar hasil klaimnya harus sesuai dengan yang ditetapkan tanpa menambah dan menguranginya sedikit. Islam juga melarang menjual sesuatu dengan harga yang tinggi. Menurut Rasul SAW, hal tersebut merupakan strategi yang melanggar hak konsumen dan pedagang serta bertentangan dengan syariat Islam.⁷⁰

Dalam suatu hadits riwayat Ma'mir bin Abdillah RA dimana Baginda Nabi Muhammad SAW bersabda dengan “barang siapa yang melakukan ikhtiar untuk merusak harga pasar sehingga naik secara tajam, maka ia berdosa”.⁷¹

D. Penelitian yang relevan

Penelitian yang relevan dengan penelitian yang penulis lakukan adalah:

Tabel 2.1
Penelitian Relevan

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Syamsiah (2018)	Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan	Variabel Penelitian Independen: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga.	Variabel Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga

⁶⁹ Kementerian Agama RI, *Op. Cit*, h. 374

⁷⁰ Supriadi, *Konsep Dasar dalam Islam*, (Jakarta Selatan: Guepedia, 2018), h. 50

⁷¹ Edo Sudarmanto, Muhammad Fitri Rahmadan,dkk, *Ekonomi Pembangunan Islam*, (Medan: Yayasan Kita Menulis,2021), h. 53

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		Pelanggan pada Supermarket Transmart Carrefour di Kota Makassar.	Variabel Penelitian Dependen: Kepuasan Pelanggan	berpengaruh positif secara simultan terhadap kepuasan pelanggan
	Ricky Linardi, (2019)	Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Bisnis Online Shop RI_watch,	Variabel Penelitian Independen: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga. Variabel Penelitian Dependen: Kepuasan Konsumen	Variabel Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.
3.	Febby Gita Cahyani (2016)	Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Ikan Bakar Cianjur Cabang Manyar Surabaya	Variabel Penelitian Independen: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga. Variabel Penelitian Dependen: Kepuasan Konsumen	Variabel Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.
4.	Siti Aisyah, Rian Rahmad Rahmadan, Dede Iskandar Siregar (2022)	Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan konsumen (Studi Pada Konsumen VGY Wallpaper Pekanbaru)	Variabel Penelitian Independen: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga. Variabel Penelitian Dependen: Kepuasan konsumen	Variabel Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

5.	Dominika Premia Meristi (2018)	Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan konsumen Ekologi Desk and Coffe Yogyakarta.	Variabel Penelitian Independen: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga. Variabel Penelitian Dependen: Kepuasan konsumen	Variabel Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.
6.	Bagas Suryo Dwi Puryanto (2021)	Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Di E-Commerce Shopee	Variabel Penelitian Independen: Harga, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk. Variabel Penelitian Dependen: Kepuasan Pelanggan	Variabel Harga, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Produk secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.
7.	Cema Fani Kine Bimasyah (2022)	Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di De Classe Gelato And Coffe Kota Blitar	Variabel Penelitian Independen: Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan, Variabel Penelitian Dependen: Kepuasan konsumen	Variabel Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan, secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Sumber: Data Internet 2022

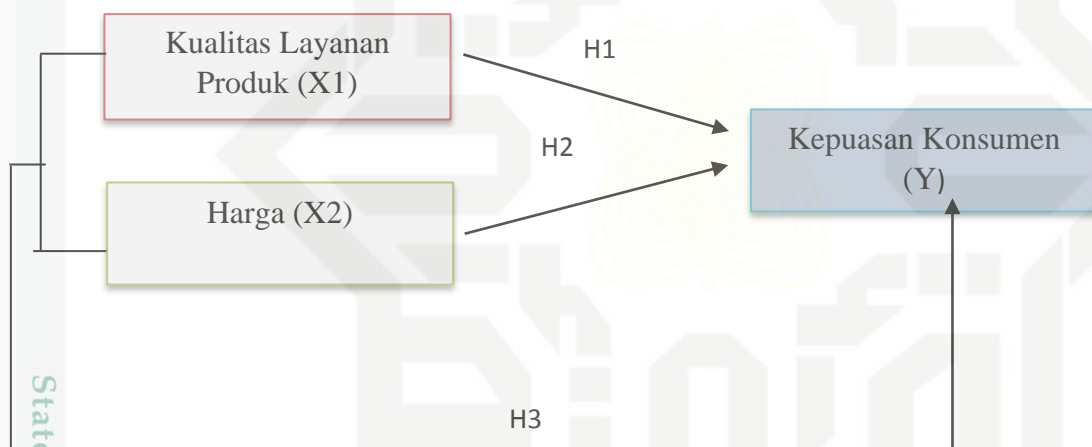
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Kerangka Pemikiran

Kerangka berpikir adalah kerangka yang dibuat secara ilmiah untuk digunakan sebagai memudahkan cara berpikir tentang masalah yang akan dibahas. Kerangka berpikir yang dibentuk oleh variabel dependen atau variabel terikat dan variabel independen atau variabel bebas, dalam penelitian ini dilihat seperti pada gambar berikut:

Gambar 2.1
Kerangka Berpikir



Sumber: Data Olahan, 2022

Keterangan:

X1 = Kualitas Layanan Produk

X2 = Harga

Y = Kepuasan Konsumen

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hipotesis

Menurut Sugiyono dikutip dari Muhammad Ramdhan,⁷² Hipotesis adalah jawaban sementara dari rumusan masalah kajian ketika rumusan masalah tersebut berbentuk pertanyaan. Dalam konteks ilmiah, hipotesis disajikan setelah masalah didefinisikan karena pada dasarnya merupakan solusi sementara atau dugaan solusi untuk masalah tersebut. Sebagai jawaban sementara atau dugaan, sudah pasti jawaban tersebut belum tentu benar, dan karenanya perlu dibuktikan atau diuji kebenarannya. Pembuktian atau pengujian dilakukan melalui bukti bukti secara empiris, yakni melalui data atau fakta-fakta lapangan. Ini berarti kebenaran hipotesis harus didukung oleh data atau fakta, bukan semata-mata oleh penalaran

Hipotesis yang akan dirumuskan didalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1= Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan produk terhadap kepuasan peserta program jaminan sosial tenaga kerja bagian pekerja bukan penerima upah (BPU) pada BPJS Ketenagakerjaan cabang Pekanbaru.

H2= Terdapat pengaruh positif dan signifikan Harga terhadap kepuasan peserta program jaminan sosial tenaga kerja bagian pekerja bukan penerima upah (BPU) pada BPJS Ketenagakerjaan cabang Pekanbaru.

H3= Terdapat pengaruh positif dan signifikan Kualitas Pelayanan Produk dan Harga terhadap kepuasan peserta program jaminan sosial tenaga kerja bagian pekerja bukan penerima upah (BPU) pada BPJS Ketenagakerjaan cabang Pekanbaru.

⁷² Muhammad Ramdhan, *Metode Penelitian*, (Surabaya: Cipta Media Nusantara, 2021), h.



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Metode adalah upaya untuk mengimplementasikan rencana yang telah disusun. Dalam penelitian, metode penelitian adalah upaya mengimplementasikan rencana yang telah disusun dalam penelitian.⁷³ 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.⁷⁴

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang berlokasi di Pekanbaru pada BPJS Ketrenagakerjaan (BPJAMSOSTEK) Cabang Pekanbaru Panam yang beralamat di Jalan Soebrantas no 8 A-B Kota Pekanbaru Provinsi Riau. Penelitian ini dilakukan mulai November 2022 hingga Maret 2023.

⁷³ Risa Nur Sa'adah dan wahyu, *Metode Penelitian R&D Kajian Teoritis dan Aplikatif* (Malang : Literasi Nusantara, 2020), h. 1

⁷⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017), h. 8



Berikut adalah data lembaga tempat penelitian dilakukan :

Nama Instansi : BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru Panam

Alamat : Jl. Soebrantas No.8 A-B, Kota Pekanbaru, Riau

Telepon : (0761-61707)

Email : kacab.pekanbaru_panam@bpjsketenagakerjaan.go.id

Website : <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/>

C. Populasi dan Sampel

Populasi atau *population* berasal dari bahasa Inggris yang artinya jumlah penduduk. Populasi ini terdiri dari keseluruhan data subjek dan objek, dengan karakteristik yang telah ditetapkan oleh peneliti.⁷⁵ Populasi yang diteliti dalam penelitian ini adalah Pekerja bukan penerima upah (BPU) yang pernah mendaftarkan dirinya sebagai peserta dan paling utama adalah yang masih aktif sebagai peserta di BPJS Ketenagakerjaan bagian bukan penerima upah (BPU) pada tanggal 22 Mei 2022 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 ada sampel. Sampel yang layak secara umum adalah sampel yang dapat

⁷⁵ I Made Laut Mertha Jaya, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif, Teori, Penerapan, dan Riset Nyata*, (Yogyakarta : Anak Hebat Indonesia, 2020), h. 141



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

menangkap sebanyak mungkin sifat atau karakteristik didalam suatu komunitas.⁷⁶ 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*.⁷⁷ *Accidental sampling* ini dikatakan sebagai pengambilan anggota sampel berdasarkan yang paling mudah ditemui, bila sampel dipandang sudah memenuhi kriteria yang sedang diteliti.⁷⁸

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

D. Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer adalah data langsung yang dikumpulkan peneliti dari sumber pertamanya⁷⁹ data tersebut berupa data kuesioner yang diperoleh langsung dari para peserta bukan penerima upah BPJS Ketnagakerjaan Cabang Pekanbaru.
2. Data Sekunder, disamping data primer terdapat data sekunder, yang sering kali juga diperlukan oleh penelitian. Data sekunder biasanya disusun dalam bentuk makalah, seperti data penduduk suatu daerah, hasil penelitian suatu universitas, persediaan pangan suatu daerah, dan literatur-literatur lain sebagainya. Mengenai data sekunder ini, peneliti tidak banyak dapat berbuat

⁷⁶ Fenti Hikmawati, *Metode Penelitian*, (Depok : Rajawali Pers, 2020), h. 60

⁷⁷ Syafrida Hafni Sahir, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta : KBM Indonesia, 2021) h. 35

⁷⁸ *Ibid*, h. 36

⁷⁹ Almasdi Syahza, *Metodologi Penelitian*, (Pekanbaru: UNRI Press, 2021), h. 50



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

untuk menjamin mutunya. Dalam banyak hal peneliti akan harus menerima menurut apa adanya.⁸⁰ Dapat disimpulkan sebagai data yang sudah siap untuk dipakai seperti informasi yang telah dikumpulkan dan ditangani oleh pihak lain, biasanya dalam bentuk publikasi dan dalam bentuk informasi yang diperoleh dari buku, makalah, dan literatur lain berupa berita dari website internet maupun youtube yang berkaitan dengan topik penelitian.

E. Teknik Pengumpulan, Pengolahan Data dan Instrumen Penelitian

1. Teknik Pengumpulan Data

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

- a. Observasi adalah upaya merumuskan masalah, membandingkan masalah (yang dirumuskan dengan kenyataan dilapangan pemahaman secara detil permasalahan (guna menemukan pertanyaan) yang akan dituangkan dalam kuesioner, ataupun untuk menemukan strategi pengambilan data dan bentuk perolehan pemahaman yang dianggap paling tepat.⁸¹ Dapat disimpulkan metode yang meminta pengamatan langsung atau tidak langsung dari topik penelitian oleh para peneliti.
- b. Wawancara merupakan teknik pengumpulan data apabila ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti.⁸² Data wawancara ini dilakukan dengan teknik tanya jawab langsung kepada peserta, pimpinan dan karyawan BPJS

⁸⁰ *Ibid.*

⁸¹ Suyitno, *Metode Penelitian Kulaitatif Konsep, Prinsip dan Operasionalnya*, (Malang : Akademiya Pustaka, 2018), h. 111

⁸² Sugiyono, *Op. Cit*, h. 137



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru untuk menemukan masalah yang ada dan menambah informasi kepada penelitian terkait.

- c. 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.⁸³
- d. Studi Pustaka adalah metode mengumpulkan data yang dilakukan dengan cara menelusuri file, website internet berupa berita dan youtube atau dokumen-dokumen serta informasi yang berkaitan dengan objek penelitian untuk mendukung data penelitian.

2. Teknik Pengolahan Data

Data informasi yang telah terkumpul selanjutnya dikategorikan, disusun secara rasional dan sistematis, serta diolah sesuai dengan rancangan penelitian yang telah ditetapkan. Untuk mendukung skripsi yang diusulkan penelitian, pengolahan data bertujuan untuk menyajikan alasan atau jawaban berdasarkan informasi yang dikumpulkan. Terkadang hipotesis baru dapat dibuat dari data yang diproses. Jika ini terjadi, studi baru dapat dilakukan untuk mendukung teori yang berbeda.⁸⁴

Pengolahan data didalam penelitian ini berdasarkan kerangka berpikir dan hipotesis yang telah dibuat sebelumnya, yaitu dengan cara menghubungkan tujuannya masing-masing yang terdapat pada tabel berikut:

⁸³ Syafrida Hafni Sahir, *Op. Cit*, h. 29-30

⁸⁴ Andi Ibrahim, Asrul Haq Alang, dkk, *Metodologi Penelitian*, (Depok : Gunadarma Ilmu, 2018), h. 11

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 3.1 :
Pengolahan Data

Tujuan Penelitian	Teknik Analisa
Pengaruh X1,X2 terhadap Y	Regresi Linear Berganda

Sumber: Data Olahan, 2022

Komponen penting dari penelitian dan komponen kunci dari perencanaan penelitian adalah penilaian variabel. Bila Variabel diukur dengan cara yang tidak semestinya, peneliti tidak akan menemukan jawaban atas pertanyaan penelitiannya.⁸⁵ Data sangat penting dalam penelitian apa pun. Untuk mempermudah pengolahan data dengan menggunakan aplikasi SPSS 26.00 (*Statistical Program for Social Science*), yaitu perangkat lunak yang dimaksudkan untuk membantu dalam pengolahan data statistik, langkah pertama yang dilakukan adalah menentukan skala pengukuran kuesioner agar mempermudah dalam pengolahan data kedepannya.

Dalam penelitian ini menggunakan kuesioner tertutup. Untuk mengukur sikap, pendapat, dan pemikiran seseorang, kuesioner diajukan menggunakan skala likert. Ukuran skala likert memiliki rentang dari 1 hingga 5. Ukuran ini menggunakan lima faktor penilaian untuk menentukan urutannya, yaitu.:

Tabel 3.2 :
Bobot Penilaian Skala Likert⁸⁶

Skala	Bobot
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Netral (N)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

Sumber: Syafrida Hafni Sahir, 2021

⁸⁵ Sugiarto, *Metode Penelitian Bisnis Edisi 2*, (Yogyakarta: Andi, 2022), h. 54

⁸⁶ Syafrida Hafni Sahir, *Op. Cit*, h. 20

3. Instrumen Penelitian

Intrumen penelitian dalam penelitian ini, sebagai berikut:

Tabel 3.3 :
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. ⁸⁷	1. Kualitas Produk 2. Kualitas Pelayanan 3. Emosional 4. Harga, 5. Biaya. ⁸⁸	Likert
2. Kualitas Pelayanan Produk (X1)	Kualitas produk menurut Kotler dan Amstornrg dalam Musfar. ⁸⁹ 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 ⁹⁰	1. Keterandalan (realibility), 2. Keresponsifan (responsiveness) 3. Keyakinan (confidence) 4. Empati (empathy) 5. Berwujud (tangible). ⁹¹	Likert
3. Harga (X2)	Menurut Kotler dan Amstrong, harga adalah sejumlah uang yang harus dibayarkan pelanggan untuk memperoleh produk. ⁹²	1. Keterjangkauan Harga 2. Diskon/ Potongan Harga 3. Cara Pembayaran. ⁹³	Likert

Sumber data: Diolah oleh Peneliti (2022)

⁸⁷ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Loc. Cit.*

⁸⁸ Meithiana Indrasari, *Loc. Cit.*

⁸⁹ Tengku Firli Musfar, *Loc. Cit.*

⁹⁰ Salim Al Idrus, *Loc. Cit.*

⁹¹ Ismail Nurdin, *Op. Cit.*, h. 20

⁹² PhilipKotler dan Amstrong, *Loc. Cit.*

⁹³ Herman, et, al, *Loc .Cit.*

Teknik Analisa Data

1. Analisis Regresi Linear Berganda

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.⁹⁴ Variabel bebas (independen) adalah variabel yang tidak dapat mempengaruhi variabel yang lain, sedangkan variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas.

2. Pengujian Instrumen

a. Uji Validitas

Uji validitas adalah untuk menguji pembuktian valid atau tidak validnya kuesioner tertentu. Setiap kuesioner dianggap sah apabila keterangannya dapat diartikan bahwa ada sesuatu yang akan digali oleh kuesioner tersebut. Pengecekan validitas dilakukan dengan menggunakan teknik korelasi *Product Moment Person*, yaitu mengkorelasikan skor masing-masing variabel individu dengan skor keseluruhan. Setiap variabel atau pernyataan dinyatakan benar atau valid

⁹⁴ Syafrida Hafni Sahir, *Op. Cit*, h. 52



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

jika terdapat koefisien korelasi, atau r hitung $> r$ tabel.⁹⁵

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah ukuran ketelitian, validitas, atau kebenaran yang ditimbulkan oleh alat ukuran instrumen. Keandalan uji direkomendasikan untuk menentukan apakah informasi tertentu dapat dipercaya.⁹⁶ Uji reliabilitas dilakukan oleh nilai Cronbach Alpha, dan jika nilai Cronbach Alpha lebih besar ke 0,60, hal ini menunjukkan bahwa instrumen tersebut dapat dikatakan reliabel.

3. Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan analisis regresi, secara lebih khusus dibuat asumsi uji sebagai berikut:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data dalam model regresi dengan variabel dependen dan independen berdistribusi normal atau tidak. Jika distribusi data normal atau sedikit menyimpang dari normal maka model regresi valid. Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel residual atau pengganggu dalam model regresi berdistribusi normal. Perhitungan ini dilakukan dengan melihat data (titik) pada garis sumbu grafik atau dengan melihat histogram residual.⁹⁷

Jika data (titik) diposisikan secara diagonal dan mengikuti arah garis busur. secara diagonal atau jika grafik histogram menunjukkan distribusi normal, maka model regresi tersebut memenuhi asumsi normalitas..

⁹⁵ *Ibid*, h. 31

⁹⁶ *Ibid*, h. 33

⁹⁷ *Ibid*, h. 69

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Untuk menentukan apakah model regresi tertentu memiliki distribusi normal, kita juga dapat melakukan analisis grafik, yang memerlukan penaksiran kesimpulan berdasarkan analisis histogram dan plot probabilitas normal. Namun analisis grafik hanya berdasarkan pengamatan semata, banyak kelemahan dalam analisisnya. Analisis ini hanya berguna dan bermanfaat untuk sekedar analisis awal saja, namun kemudian diperluas dengan analisis lain yang lebih menyeluruh.

Selain itu, dimungkinkan juga dengan menerapkan teknik Kolmogorov-Smirnov. Alat yang digunakan untuk menilai normalitas adalah kaidah sig yang terdapat pada hasil uji Kolmogorov-Smirnov. Ketika Sig. sudut lebih besar atau sama dengan 0,05 maka data akan terdistribusi secara normal; Namun, bila kurang dari 0,05, data tidak akan terdistribusi secara normal.

Didalam SPSS, uji Kolmogorov Smirnov ini bisa menggunakan 3 metode dalam pengujiannya, antara lain: *Exact P Values*, *Monte Carlo P Values* dan *Asymptotic P Values*.⁹⁸ Masing-masing diantara metode ini memiliki ciri khas tergantung dari jenis dan karakteristik dari data yang ingin diuji. Dalam penelitian ini memakai cara *Exact P Values* dalam uji SPSSnya karena datanya lebih kecil, *Exact P Values* sendiri idealnya didalam pengujian SPSS datanya lebih akurat untuk data yang besarnya lebih kecil namun kelemahannya ketika datanya tersebut jumlahnya besar⁹⁹

⁹⁸ Cyrus R. Mehta dan Nitin R. Patel, *IBM SPSS Exact Test*, (Cambridge Massachusetts : Cytel Software and Harvard School Of Public Health, 2010) h. 24

⁹⁹ Iqbal Firyadi, *Cara Paling Mudah untuk Mengatasi Data yang Tidak Normal dengan Menu Exact di SPSS*. (<https://youtu.be/fId-GUbsHhI>) diakses pada tanggal 09-03-2023.

b. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk mengetahui apakah model garis regresi linier berganda mengandung korelasi residual antara periode t dengan periode $t-1$ (sebelumnya). Model regresi terbaik adalah model regresi yang didasarkan bebas dari autokorelasi.¹⁰⁰

Uji autokorelasi direkomendasikan untuk mengetahui ada atau tidaknya autokorelasi antar variabel, Menurut Santoso,¹⁰¹ dalam penelitian uji autokorelasi dilakukan dengan uji Durbin Watson (DW Test). Pengambilan keputusan ada tidaknya autokorelasi dapat dilihat dari ketentuan berikut:

Tabel 3.4
Auto Korelasi

1.	Angka DW dibawah -2	Terdapat autokorelasi positif
2.	Angka DW diantara -2 sampai 2	Tidak terdapat autokorelasi
3.	Angka DW diatas +2	Terdapat autokorelasi negatif

c. Uji Heterokedastisitas

Tujuan uji heteroskedastisitas adalah untuk menentukan apakah terjadi variasi dari residual suatu pengamatan dari pengamatan lain dalam suatu model regresi. Bila variasi dan sisa dari satu pengamatan lain terus berlanjut disebut homoskedastisitas, dan bila berbeda disebut heteroskedastisitas. Dalam uji ini dapat menggunakan diagram grafik. Heteroskedastisitas tidak terjadi jika tidak ada pola yang jelas dan tidak ada titik-titik di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y.¹⁰²

¹⁰⁰ Syafrida Hafni Sahir, *Op. Cit*, h. 71

¹⁰¹ Singgih Santoso, *Panduan Lengkap SPSS Versi 20*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2012) h. 241

¹⁰² Syafrida Hafni Sahir, *Op. Cit* h. 69

d. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas ini bertujuan untuk menguji apakah model regresi mencakup korelasi antar variabel dasar. Sebuah model regresi yang berhasil harus banyak menyertakan kolinearitas atau menghindari korelasi silang antara variabel independen. Uji multikolinieritas dapat ditentukan oleh (1) nilai *tolerance* dan lawannya, (2) *Variance Inflation Factor* (VIF). Jika tingkat toleransi lebih besar dari 0,1 atau nilai VIF masing-masing lebih rendah dari 10, dapat disimpulkan bahwa multikolinieritas tidak akan terjadi pada data yang akan diolah peneliti.¹⁰³

G. Pengujian Hipotesis

Dalam hipotesis penelitian ini digunakan analisis regresi linier berganda, uji t, uji f, dan koefisien determinasi R^2 .

a. Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi Linear Berganda (*Multiple Linear Regression*) merupakan metode statistik yang digunakan untuk menganalisis hubungan antara satu variabel dependen dan sejumlah variabel independen.¹⁰⁴ Variabel bebas (independen) adalah variabel yang tidak dapat mempengaruhi variabel yang lain, sedangkan variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas.

Pemanfaatan regresi linier dengan distribusi berganda dimaksudkan untuk tujuan sebagai berikut:

- a. Membuat prediksi dan penjelasan

¹⁰³ *Ibid*, h. 70

¹⁰⁴ *Ibid*, h. 52

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Menentukan hubungan statistik
- c. Menghadirkan variabel bebas dan terikat

Setelah ketiga variabel dianalisis, jawaban responden untuk variabel-tersebut dihitung nilai rata-ratanya dan dijumlahkan. Selanjutnya nilai rata-rata tersebut akan dijadikan data-data untuk variabel dengan label bebas dan terikat, untuk pengolahan regresi linear berganda sebagai berikut.

Dengan rumus :

Model 1 :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

Y	=	Kepuasan konsumen
a	=	Konstanta
b_1, b_2	=	Koefesien regresi
X_1	=	Kualitas pelayanan produk
X_2	=	Harga
e	=	Error atau tingkat kesalahan

b. Uji t (Parsial)

Pengujian ini dilakukan dengan cara membandingkan kedua sisi antara t hitung dengan tingkat t tabel, sehingga H_0 akan diterima apabila nilai t hitung melebihi t tabel ($t_{hitung} > t_{tabel}$), dengan taraf signifikan sebesar 0,05 ($\alpha = 5\%$).¹⁰⁵ Ketentuan Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan menggunakan kriteria sebagai berikut:

- a. Jika nilai signifikan lebih besar dari $> 0,05$ maka hipotesis diterima (koefesien regresi tidak signifikan). Artinya secara parsial variabel

¹⁰⁵ *Ibid*, h. 53



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bebas (independen) yang bersangkutan tersebut tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (dependen).

- b. Jika nilai signifikan tidak lebih besar dari $< 0,05$ maka hipotesis diterima (koefisien regresi signifikan). Artinya secara parsial variabel bebas (independen) tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (dependen).

Bisa juga memeriksa ketentuan untuk diterima atau ditolaknya sebuah hipotesis dengan memeriksa apakah t hitung $> t$ tabel, dalam hal ini H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel dependen dipengaruhi oleh faktor independen secara parsial. Sebaliknya, H_a ditolak jika t hitung $< t$ tabel. Dengan kata lain, variabel dependen tidak secara parsial dipengaruhi oleh faktor independen.

c. Uji F (Simultan)

Uji statistik F adalah tanda hubung yang menunjukkan apakah setiap variabel independen yang digunakan dalam model mempunyai pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan menggunakan taraf signifikan sebesar $0,05$ ($\alpha=5\%$).¹⁰⁶ Ketentuan Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan menggunakan kriteria sebagai berikut:

- a. Jika nilai signifikan lebih besar dari $> 0,05$ maka hipotesis diterima (koefisien regresi signifikan). Artinya secara simultan kedua variabel

¹⁰⁶ *Ibid.*



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bebas (independen) tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (dependen).

- b. Jika nilai signifikan tidak lebih besar dari $< 0,05$ maka hipotesis ditolak (koefisien regresi tidak signifikan). Ini berarti secara simultan kedua variabel independen tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

Bisa juga memeriksa ketentuan untuk diterima atau ditolaknya sebuah hipotesis dengan memeriksa apakah $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$, dalam hal ini H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel dependen dipengaruhi oleh faktor independen secara simultan bersamaan. Sebaliknya, H_a ditolak jika $F \text{ hitung} < F \text{ tabel}$. Dengan kata lain, variabel dependen tidak secara simultan bersamaan dipengaruhi oleh faktor independen.

d. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Perubahan variabel dependen dapat dijelaskan oleh model pada dasarnya diukur dengan koefisien determinasi. Ada rentang 0 hingga 1 dalam koefisien determinasi. Hampir semua informasi yang diperlukan untuk meramalkan varian dalam variabel dependen dapat ditemukan dalam variabel ketika nilainya mendekati 1.¹⁰⁷

Dapat disimpulkan koefisien determinasi ini menghitung seberapa besar presentase angka yang menyebutkan pengaruh variabel bebas (independen) mempengaruhi variabel terikat (dependen). Dan selebih dari sisanya tersebut dijelaskan oleh faktor-faktor lain.

¹⁰⁷ *Ibid*, h. 54



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Kesimpulan dari hasil penelitian tentang **Pengaruh Kualitas Pelayanan Produk, dan Harga Terhadap Kepuasan Peserta Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru** adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Produk berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta program jaminan sosial tenaga kerja bagian pekerja bukan penerima upah (BPU) pada BPJS Ketenagakerjaan cabang Pekanbaru. Hal ini terbukti dari hasil uji t yang memperoleh t hitung X_1 lebih besar dari pada t tabel. Yaitu nilai t hitung (2,720) lebih besar dari t tabel (1,984) diterima pada taraf signifikansi 5%.
2. Harga berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta program jaminan sosial tenaga kerja bagian pekerja bukan penerima upah (BPU) pada BPJS Ketenagakerjaan cabang Pekanbaru. Hal ini terbukti dari hasil uji t yang memperoleh t hitung X_2 lebih besar dari t tabel. Yaitu nilai t hitung (12,702) lebih besar dari t tabel (1,984), diterima pada taraf signifikansi 5%.
3. Kualitas pelayanan produk dan harga secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta program jaminan sosial tenaga kerja bagian pekerja bukan penerima upah (BPU) pada BPJS Ketenagakerjaan 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%.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

4. Kualitas pelayanan produk dan harga terhadap kepuasan peserta ditinjau dari ekonomi syari'ah pada Pekerja Bukan Penerima Upah (BPU) BPJS Ketenagakerjaan cabang Pekanbaru belum sepenuhnya syariah. Dikarenakan belum terimplementasinya Fatwa DSN MUI Nomor 147/DSN-MUI/XII/2021 dan masih terdapat Gharar atau ketidakjelasan dalam pengembangan dana program JHT yang membuat masyarakat khawatir dalam mencairkan dan memakai 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 tidak tinggi, dari semua itu tentunya yang paling utama tidak mengandung unsur-unsur keharaman didalamnya.

B. Saran

Setelah melakukan penelitian dan mendapatkan perolehan hasil yang diteliti, maka ada beberapa saran untuk penelitian pada masa yang akan datang:

1. Bagi pihak perusahaan

Terkait dengan hasil penelitian ini, terdapat beberapa rekomendasi yang diharapkan dapat memberikan masukan berupa konsep atau pemikiran agar kedepannya dapat menjadi instansi yang lebih baik, antara lain:

- a. Diharapkan BPJS Ketenagakerjaan tetap menjaga dan meningkatkan kualitas layanan produk dan harga saat ini untuk mencapai apa yang diharapkan perusahaan dalam meningkatkan kepuasan peserta serta dapat mengimplementasi fatwa-fatwa syariah agar jauh lebih baik untuk

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



kedepannya dalam meningkatkan perekonomian nasional sesuai dengan ketentuan syariat islam.

- b. Diharapkan BPJS Ketenagakerjaan dapat mendukung visi dan misi pemerintah dalam meningkatkan perekonomian syariah Indonesia, yang dimana Masterplan Ekonomi Syariah Indonesia (MEKSI) 2019-2024 mengamanatkan agar BPJS Ketenagakerjaan melakukan ekstensifikasi program Jamsostek berbasis syariah agar dapat berperan mendukung industri keuangan syariah.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

- a. Diharapkan kepada penelitian berikutnya, untuk memasukkan variabel yang belum diteliti, karena masih ada faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan peserta.
- b. Diharapkan kepada penelitian berikutnya, untuk memberikan informasi yang lebih komprehensif dalam pengumpulan data.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Akhamad Mujahdiddin. 2010 *Ekonomi Islam 2*, Pekanbaru: Al-Mujtahadah.
- Akhamad Mujahdiddin. 2013. *Ekonomi Islam Sejarah, Konsep, Instrument, Negara dan pasar*, Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Almasdi Syahza. 2021 *Metodologi Penelitian*. Pekanbaru: UNRI Press.
- Andi Ibrahim Asrul Haq Alang, dkk, 2018. *Metodologi Penelitian*. Jakarta Selatan: Gunadarma Ilmu.
- Azharsyah Ibrahim. 2021 *Pengantar Ekonomi Islam*, Jakarta: Departemen Ekonomi dan Keuangan Syariah - Bank Indonesia.
- Cyrus R. Mehta dan Nitin R. Patel, 2010, *IBM SPSS Exact Test*, Cambridge Massachuttes: Cytel Software and Harvard School Of Puclic Health.
- Daryanto, 2014. *Bagaimana Berwirausaha?* Malang : Gunung Samudera,
- Edo Sudarmanto, Muhammad Fitri Rahmadan, dkk, 2021 *Ekonomi Pembangunan Islam*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Eka Yunia Fauzia dan Abdul Kadir Riyadi, 2014 *Prinsip Dasar Ekonomi Islam, Ed. 1, Cet. Ke-1*, Jakarta: Kencana
- Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau 2022, *Buku Panduan Penulisan Skripsi*, Pekanbaru: Fakultas Syariah Hukum.
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 2019, *Kepuasan Pelanggan Konsep, Pengukuran, & Strategi*, Yogyakarta: Penerbit Andi,

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Fahid Firmansyah dan Rudi Haryanto, 2019 *Manajemen Kualitas Jasa, Peningkatan Kepuasan & Loyalitas Pelanggan*. Bankes: Duta Media Publishing.
- Fenti Hikmawati, 2020, *Metode Penelitian*. Jakarta Selatan: Rajawali Pers.
- Hamali, Arif Yusuf & Budihastui, Eka Sari, 2017. *Pemahaman Kewirausahawan*, Jakarta : Kencana
- Handi Irawan, 2009, *10 Prinsip kepuasan pelanggan*. Jakarta: PT.Gramedia.
- Harimah Surya Siregar dan Koko Khoerudin, 2019 *Fiqih Muamalah Teori dan Impelementasi*, Bandung: PT REMAJA ROSDAKARYA
- I Made Jaya Laut Mertha, 2020 *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif, Teori, Penerapan, dan Riset Nyata*. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia,
- Ismail Nurdin. 2019 *Kualitas Layanan Publik, Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Ivan Rahmat Santoso. 2016, *Ekonomi Islam*, Gorontalo: UNG Press
- Kementerian Agama RI, 2017 *Al-qur'an Dan Terjemahannya*, Bandung: Sygma Creative Media Corp Syamil Qur'an.
- M. Anang Firmansyah. dan Budi W. Mahardhika, 2018. *Pengantar Manajemen*, Yogakarta: Deeppublish Publisher.
- M. Nur Rianto Al Arif. 2010. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah..* Bandung: Alfabeta.
- Meithiana Indrasari. 2019 *Pemasaran Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- © Hak Cipta ini milik JIN Suska Riau
 State Islamic University of Sultan Sarif Kasim Riau
- Muhammad Ramdhan. 2021 *Metode Penelitian* Surabaya: Cipta Media Nusantara.
- Philip Kotler dan Amstrong. 2008, *Dasar-Dasar Pemasaran*, Jakarta: Perhalindo.
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller. 2009 *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller. 2009 *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.
- R. Permata Hastuti A. dan F.Milla Fitri, 2016 *Asuransi Konvensional, Syariah & BPJS*, Yogyakarta: Parama Publishing,
- Rapingah Siti, Mochamad Sugiarto, dkk. 2022 *Buku Ajar Metode Penelitian* Palu: CV. Feniks Muda Sejahtera.
- Risa Nur Sa'adah dan wahyu, 2020 *Metode Penelitian R&D Kajian Teoritis dan Aplikatif*. Malang: Literasi Nusantara.
- Rudi Irwansyah, Khanti Listya, Dkk, 2021 *Perilaku Konsumen*. Bandung: Widina Bhakti Persada.
- Ruslian Malikaor. 2017 *Buku Ajar Ekonomi Islam*, Sidoarjo: Umsida Press.
- Salim Al Idrus. 2019 *Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian: Konsep dan Teori*. Malang: Media Nusa Creative.
- Singgih Santoso, 2012 *Panduan Lengkap SPSS Versi 20*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sugiarto. 2022. *Metode Penelitian Bisnis Edisi 2*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sugiyono. 2017 *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supriadi, 2018. *Konsep Dasar dalam Islam*, Jakarta Selatan: Guepedia.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Suyitno, 2018 *Metode Penelitian Kualitatif Konsep, Prinsip dan Operasionalnya*.

Malang: Akademiya Pustaka.

Syafrida Hafni Sahir. 2021 *Metode Penelitian* Yogyakarta: KBM Indonesia.

Tengku Firli Musfar, 2020 *Buku Ajar Manajemen Pemasaran*. Bandung: Media Sains Indonesia.

Tjiptono, Fandy, 2006 *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi Yogyakarta,

Ubbadul Adzkiya. 2021 *Etika Bisnis Nabi Muhammad*. Semarang: CV Lawwana.

Zulfa Simatur R. dkk, 2014 *Panduan Resmi Memperoleh Jaminan Sosial dari BPJS Ketenagkerjaan*, Jakarta Selatan: Tim Visi Yustisia.

Fatwa:

FATWA DSN MUI, 113/DSN-MUI/IX/2017 *Tentang Wakalah Bi Al-Ujrah*.

FATWA DSN MUI, 126/DSN-MUI/VII/2019 *Tentang Wakalah Bi Al-Istitsmar*.

FATWA DSN MUI, 147/DSN-MUI/XII/2021 *Tentang Penyelenggaraan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Berdasarkan Prinsip Syariah*.

Jurnal dan Skripsi:

Herman, et,al, 2005 *Journal The social Influence of Brand comunity: evidence from european car clubs*, (Journal Of Marketing: vol. 69)

Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan. 2016,

Buku TanyaJawab Seputar : Sistem Jaminan Sosial Bidang Ketenagakerjaan (SJSN-TK), Jakarta, Tim Koordinasi Komunikasi Publik

Terintegrasi Jaminan Sosial Bidang Ketenagakerjaan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

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

Ricky Linardi, 2019. *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Bisnis Online Shop RI_watch*. Skripsi Surabaya: Universitas Kristen Petra.

Siti Aisyah, Rian Rahmat Ramadhan dan Dede Iskandar Siregar, 2022. *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Studi Pada Konsumen VGY Wallpaper*. Pekanbaru: Universitas Muhamadiyah Riau. Jurnal Ecountbis Vol. 2 No. 1

Syamsiah, Tahun 2018 *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Supermarket Transmart Carrefour Di Kota Makassar*. Skripsi Makassar: Universitas Alauddin.

Website:

Buya Yahya, *Uang BPJS Ketenagakerjaan Apakah Halal?*, 22 November 2020 (<https://youtu.be/QygpkawbTU>) diakses pada tanggal 09-03-2023.

Ebta Setiawan. 2021 *Kamus Besar Bahasa Indonesia KBBI Badan Pengembangan dan pembinaan bahasa* (<https://kbbi.web.id/wirausaha/wiraswasta>) diakses pada tanggal 09-03-2023.

Iqbal Firiyadi, *Cara Paling Mudah untuk Mengatasi Data yang Tidak Normal dengan Menu Exact di SPSS*. (<https://youtu.be/fId-GUbsHhI>) diakses pada tanggal 09-03-2023.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

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

Khalid Basalamah – Ghainfa Tv, *Apa Hukum Kerja Di BPJS Ketenagakerjaan, 18 Desember 2022* (https://youtu.be/oM9dRW2mK_A) diakses pada tanggal 09-03-2023.

Lidya Julita - CNBC Indonesia, 2021. *Diskon 99% Iuran BPJS Ketenagakerjaan Hingga 2021*, (<https://www.cnbcindonesia.com/news/>) Diakses pada tanggal 09-03-2023..

Rahajeng KH - CNBC Indonesia, *BPJS Ketenagkerjaan siapkan layanan syariah pertama diaceh, 20 November 2021* (<https://www.cnbcindonesia.com/news/20211120105747-4-293050/bpjs-ketenagakerjaan-siapkan-layanan-syariah-pertama-di-aceh>) , diakses pada tanggal 09-03-2023.

Sekretariat Presiden - Anggoro Eko Cahyo, 2022. *Presiden Jokowi Menerima Direksi dan Ketua Dewas BPJS Ketenagakerjaan.* (<https://www.youtube.com/watch?v=LEIzII58yog&list=WL&index=4>) Diakses pada tanggal 09-03-2023.

Umma ID, *Arbain Nawawiyah Hadits ke-6 tentang Halal, Haram, Syubhat, dan Hati* (<https://umma.id/article/share/id/1002/331475>) diakses pada tanggal 09-03-2023.

Wikipedia. 2022. *Ekonomi dunia G20* .(<https://id.wikipedia.org/wiki/G20>) diakses pada tanggal 30-09-2022.



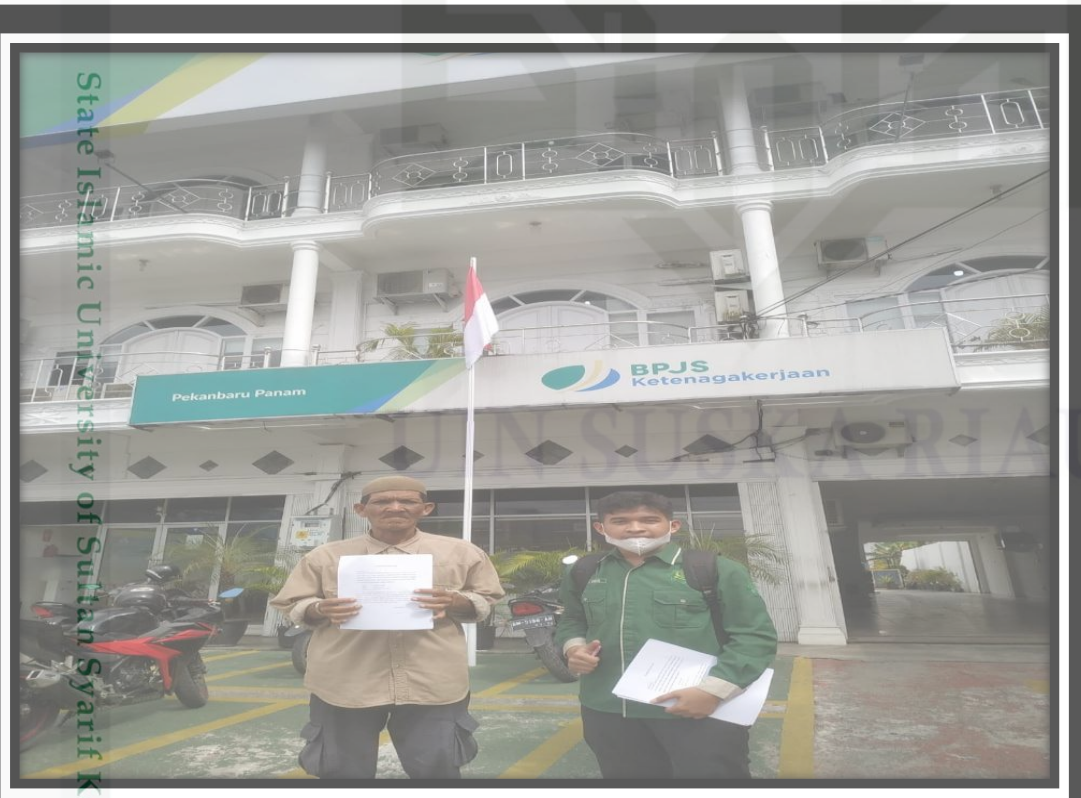
Lampiran: Dokumentasi

Studi Pendahuluan bersama Kepala Bidang Umum dan Sumber Daya Manusia (SDM) BPJS Ketenagakerjaan Pekanbaru Cabang Panam yaitu Ibu Ade Irma.



Lampiran: Dokumentasi

Mewawancarai dan menyebarkan kuesioner kepada salah satu peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru (BPU) yaitu Bapak Edi Tanjung.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak cipta milik UIN Suska Riau



Lampiran: Dokumentasi

Mewawancarai dan menyebarkan kuesioner kepada salah satu peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru (BPU) yaitu Bapak Raihan Risnandar.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



Lampiran: Dokumentasi

Mewawancarai dan menyebarkan kuesioner kepada salah satu peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru (BPU) yaitu Bapak Hendra Hermawan.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Lampiran: Dokumentasi

Mewawancarai dan menyebarkan kuesioner kepada salah satu peserta BPJS Ketenagkerjaan Cabang Pekanbaru (BPU) yaitu Ibu Dea Anggraini.



Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran: Dokumentasi

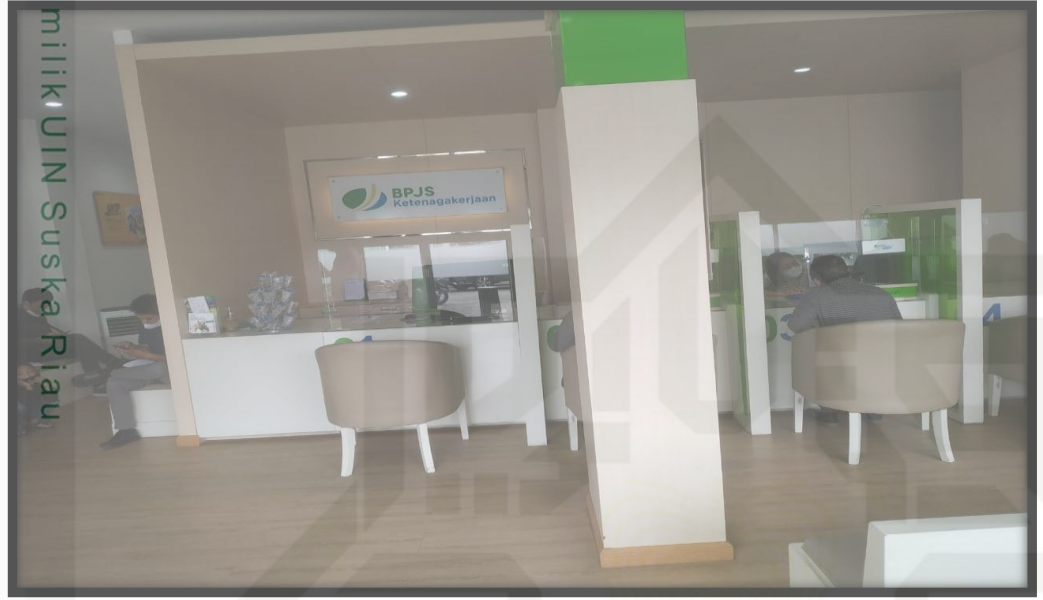
Mewawancarai dan menyebarkan kuesioner kepada salah satu peserta BPJS Ketenagkerjaan Cabang Pekanbaru (BPU) yaitu Ibu Devi Indrayani.



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Suasana di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru Panam

© Hak cipta milik UIN Suska Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

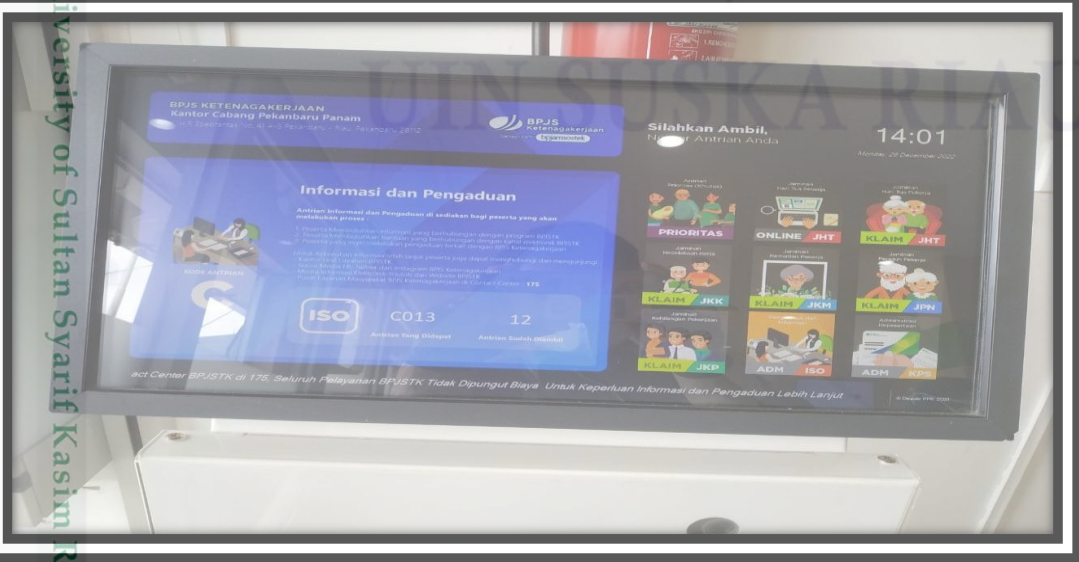


© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Brosur BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru Panam tahun 2021-2023

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau





**REKAP KEPESERTAAN PU & BPU
BPJS KETENAGAKERJAAN PEKANBARU PANAM**

TAHUN	AKUISISI TK		TK AKTIF	
	PU	BPU	PU	BPU
2018	26.748	7.738	51.919	5.532
2019	19.651	11.461	56.806	7.771
2020	28.161	14.514	58.522	10.247
2021	23.557	14.660	55.069	10.730
Mei-22	10.070	9.628	54.701	12.754

Pekanbaru, 3 Juni 2022

Mengetahui

Membuat,

Ttd

Ttd

Zaid Afkar
KBP

Fadli Ilham
PAP

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KUESIONER PENELITIAN

Dengan hormat,

Saya adalah mahasiswa Program Sarjana (S1) Universitas UIN Sultan Syarif Kasim Riau yang sedang mengadakan penelitian mengenai **Pengaruh Kualitas Pelayanan Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja Bagian Pekerja Bukan Penerima Upah (BPU) Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru.**

Nama : Muflihul Fadhil
NIM : 11920512712
Jurusan : Ekonomi Syariah (S1)

Saya bermaksud mengumpulkan data melalui penyebaran kuesioner ini yang terkait dengan topik penelitian yang dilakukan. Sehubungan dengan hal tersebut, saya mohon kesediaan dan partisipasi Saudara/Saudari agar berkenan mengisi kuisisioner ini dengan lengkap, jujur, dan tanpa terpengaruhi dari pihak manapun. Angket kuisisioner ini semata-mata digunakan untuk kepentingan ilmiah, dimana kerahasiaan jawaban yang anda berikan dijamin sepenuhnya. Atas kerjasama dan partisipasinya, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya

Penulis

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

A. Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : Laki-Laki () Perempuan ()
3. Alamat :
4. Umur :
5. Pekerjaan :
6. Pendapatan :

	Rp. 1.000.000,- s/d Rp. 2.000.000,-
	Rp. 2.000.001,- s.d Rp. 4.000.000,-
	Rp. 4.000.001,- s/d Rp. 6.000.000,-
	Rp. 6.000.001,- s/d Rp. 8.000.000,-
	Rp. 8.000.001,- s/d Rp. 10.000.000,-
	> Rp. 10.000.000,-

*Ceklist yang sesuai

B. Petunjuk Pengisian

1. Angket ini semata-mata untuk pengumpulan data dalam rangka penulisan tesis dan tidak ada pengaruh apapun terhadap Sdr/i.
2. Mohon diisi dengan memberikan symbol X pada kolom yang tersedia dengan keterangan sebagai berikut :

- SS : Sangat Setuju
 S : Setuju
 N : Netral
 TS : Tidak Setuju
 STS : Sangat Tidak Setuju

Atas partisipasi Sdr/i dalam pengisian angket ini, diucapkan terimakasih.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

HARGA (X2)

NO	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
Keterjangkauan Harga						
1	Harga produk jasa program BPJS Ketenagakerjaan terjangkau oleh peserta					
2	Informasi harga program BPJS Ketenagakerjaan lengkap dan dapat dipahami serta harga program BPJS Ketenagakerjaan wajar dibandingkan dengan penghasilan para peserta.					
Diskon/ Potongan Harga						
3	Diskon iuran/potongan harga program BPJS Ketenagakerjaan meringankan para peserta.					
4	Diskon iuran/potongan harga program BPJS Tidak akan mengurangi manfaat dan pelayanan bagi masyarakat					
Cara Pembayaran						
5	Mekanisme pembayaran iuran BPJS tidak sulit dan ribet					
6	Mekanisme pembayaran BPJS Ketenagakerjaan berjalan dengan baik					



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

KEPUASAN (Y)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

NO	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
Kualitas Produk						
1	Saya merasa puas dengan produk jasa/program yang ada di BPJS Ketenagakerjaan					
2	Saya merasa kualitas produk/program yang ada di BPJS Ketenagkerjaan sangat bermanfaat dan memenuhi kebutuhan para pekerja.					
Kualitas Pelayanan						
3	Saya merasa puas dengan kinerja pegawai cekatan dan tanggap di BPJS Ketenagkerjaan					
4	Saya merasa puas dengan keramahan pegawai BPJS Ketenagakerjaan dalam melayani masyarakat					
Emosional						
5	Saya merasa lebih aman dan terlindungi ketika dalam bekerja karena telah mendaftarkan diri di BPJS Ketenagakerjaan.					
6	Saya merasa senang dan puas dengan manfaat yang bisa diambil di program-program BPJS Ketenagakerjaan					
Harga						
7	Saya merasa puas dengan harga yang ditawarkan BPJS Ketenagkerjaan sesuai dengan kebutuhan dan terjangkau bagi para peserta.					
8	Saya merasa puas dengan adanya diskon/potongan harga iuran di BPJS Keteangakerjaan.					
Biaya						
9	Saya merasa tidak terbebani dalam membayar iuran tiap bulannya.					
10	Saya merasa tidak rugi dalam membiayai iuran tiap bulannya					



UJI INSTRUMEN PENELITIAN

© Hak cipta ini dimiliki oleh UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Validitas X1
Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ITEM1	34,2000	66,000	,191	,157	,965
ITEM2	34,2500	57,018	,860	,819	,940
ITEM3	34,3400	56,772	,839	,770	,941
ITEM4	34,3800	55,632	,871	,814	,939
ITEM5	34,3800	54,763	,915	,933	,937
ITEM6	34,3700	55,569	,821	,875	,941
ITEM7	34,4200	54,650	,865	,824	,939
ITEM8	34,3700	55,185	,877	,826	,939
ITEM9	34,4400	56,249	,800	,771	,942
ITEM10	34,4700	54,676	,798	,759	,943

Reliabilitas X1
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,949	,947	10

Validitas X2
Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ITEM1	20,2800	29,719	,850	,826	,956
ITEM2	20,2500	29,058	,838	,821	,958
ITEM3	20,2800	28,507	,900	,833	,951
ITEM4	20,2300	28,563	,917	,861	,949
ITEM5	20,2400	27,922	,880	,838	,953
ITEM6	20,1700	30,082	,880	,815	,954

Reabilitas X2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,961	,962	6



Validitas Y

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ITEM1	36,8900	81,917	,851	.	,936
ITEM2	36,9900	81,667	,829	.	,937
ITEM3	37,0600	80,198	,840	.	,936
ITEM4	37,1000	82,414	,761	.	,939
ITEM5	37,2900	79,703	,750	.	,940
ITEM6	37,3400	80,853	,705	.	,943
ITEM7	37,5400	83,503	,665	.	,944
ITEM8	36,8900	81,917	,851	.	,936
ITEM9	37,0600	80,198	,840	.	,936
ITEM10	37,5400	83,503	,665	.	,944

Reabilitas Y

Reliability Statistics

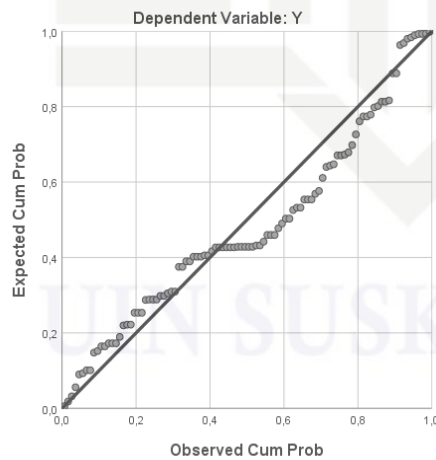
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,945	,947	10

UJI ASUMSI KLASIK

Uji Normalitas

Uji P-P Plot Of Regression

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Uji Kolmogorov-Smirnov One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.19189906
Most Extreme Differences	Absolute	.125
	Positive	.125
	Negative	-.070
Test Statistic		.125
Asymp. Sig. (2-tailed)		.001 ^c
Exact Sig. (2-tailed)		.079
Point Probability		.000

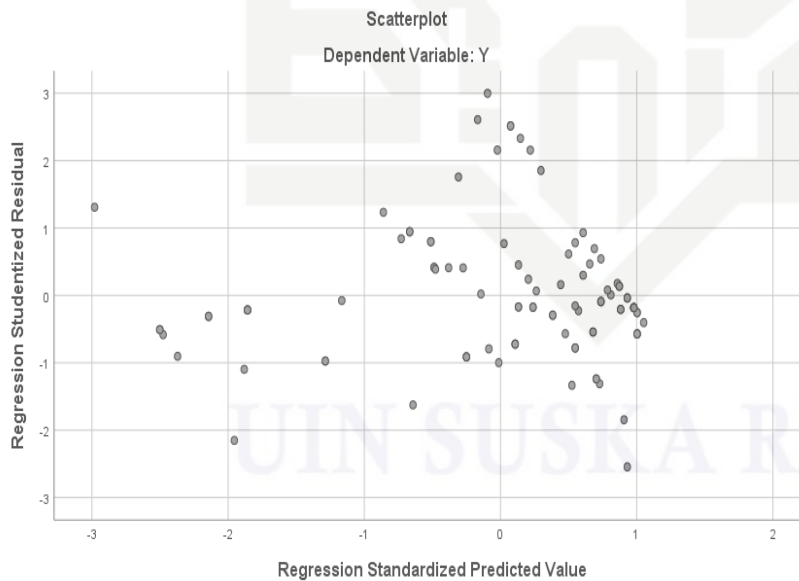
- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Uji Multikolinearitas

		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	2,619	1,688		1,552	1,24		
	X1	,229	,084	,171	2,720	,008	,266	3,756
	X2	1,240	,098	,797	12,702	,000	,266	3,756

a. Dependent Variable: Y

Uji Heteroskedastisitas





Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,948 ^a	,898	,896	3,225	1,650

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

UJI HIPOTESIS

Analisis Berganda Dan Uji T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,619	1,688		1,552	,124
	X1	,229	,084	,171	2,720	,008
	X2	1,240	,098	,797	12,702	,000

a. Dependent Variable: Y

Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8902.366	2	4451.183	428.069	,000 ^b
	Residual	1008.634	97	10.398		
	Total	9911.000	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Uji Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,948 ^a	,898	,896	3,225

a. Predictors: (Constant), X2, X1

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Peserta Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja Bagian Pekerja Bukan Penerima Upah (BPU) Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru”**, yang ditulis oleh:

Nama : Muflihul Fadhil
 Nim : 11920512712
 Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 22 Mei 2023

TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
Dr. Zulkifli, M. Ag

Sekretaris
Syamsurizal, SE, M.Sc.Ak

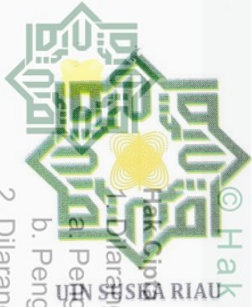
Pengji I
Dr. Jonnius, SE., MM

Penguji II
Musnawati, SE., M. Ak

Mengetahui
 Kabag T.U
 Fakultas Syariah dan Hukum

Azmiati, S. Ag., M. Si
 Nip. 19721210 200003 2 003

UIN SUSKA RIAU



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
 FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM

كلية الشريعة والقانون

FACULTY OF SHARI'AH AND LAW

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Tuah Madani - Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. /Fax 0761-562052
 Web. www.fasih.uin-suska.ac.id Email : fasih@uin-suska.ac.id

Pekanbaru, 14 Desember 2022

Un.04/F.I/PP.00.9/11527/2022

Biasa
 1 (Satu) Proposal
Mohon Izin Riset

Kepada
 Yth. Pimpinan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Disampaikan bahwa salah seorang mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : MUFLIHUL FADHIL
 NIM : 11920512712
 Jurusan : Ekonomi Syariah S1
 Semester : VII (Tujuh)
 Lokasi : BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru

bermaksud akan mengadakan riset guna menyelesaikan Penulisan Skripsi yang berjudul :
 PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PROGRAM JAMINAN SOSIAL TENAGA KERJA BAGIAN PEKERJA BUKAN PENERIMA UPAH (BPU) PADA BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG PEKANBARU

Pelaksanaan kegiatan riset ini berlangsung selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai tanggal surat ini dibuat. Untuk itu kami mohon kiranya kepada Saudara berkenan memberikan izin guna terlaksananya riset dimaksud.

Demikian disampaikan, terima kasih.



Dr. Zulkifli, M.Ag
 NIP.19741006 200501 1 005

Tembusan
 Rektor UIN Suska Riau

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Nomor Surat Lampiran Hal
 a. Pengutipan untuk keperluan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**
 Email : dpmptsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMTSP/NON IZIN-RISET/52520
 TENTANG

**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**



1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, Nomor : un.04/E.I/PP.00.9/11527/2022 Tanggal 14 Desember 2022**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

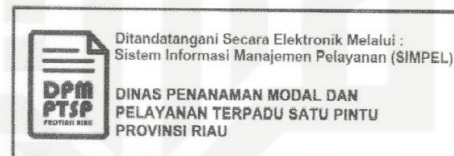
- | | |
|----------------------|--|
| 1. Nama | : MUFLIHUL FADHIL |
| 2. NIM / KTP | : 11920512712 |
| 3. Program Studi | : EKONOMI SYARIAH S1 |
| 4. Jenjang | : S1 |
| 5. Alamat | : PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PROGRAM JAMINAN SOSIAL TENAGA KERJA BAGIAN PEKERJA BUKAN PENERIMA UPAH (BPU) PADA BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG PEKANBARU |
| 7. Lokasi Penelitian | : BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG PEKANBARU |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
 Pada Tanggal : 19 Desember 2022



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Pimpinan BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG PEKANBARU di Pekanbaru
3. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



SURAT KETERANGAN

Pengelola *Journal of Sharia and Law*, dengan ini menerangkan bahwa;

Nama Author : **Muflihul Fadhil**
 Email : muflihulfadhil2002@gmail.com
 Judul Artikel : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PESERTA BUKAN PENERIMA UPAH PADA BPJS KETENAGAKERJAAN PEKANBARU**

Pembimbing 1 : Nuryanti, S.E.I., M.E.,S. Sy

Pembimbing 2 : Muslim, S.Ag., SH., M.Hum

Telah submit Artikel ilmiah dan telah diterima (*accepted*) oleh pihak jurnal untuk diterbitkan pada *Journal of Sharia and Law* Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian surat ini kami buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 10 April 2023
 An. Pimpinan Redaksi

Harjiah Lubis, ME.Sy
 NIP. 198311072019032004

UIN SUSKA RIAU

Hak cipta Diindungi Undang-undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

RIWAYAT HIDUP PENULIS



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Muflihul Fadhil lahir di Pekanbaru, Riau pada tanggal 02 Februari 2002, merupakan anak kedua dari 3 bersaudara, lahir dari pasangan Nasrul, MA dan Dr. Yanti, M.Ag. Penulis mengawali pendidikan di TK Diniyah Putri pada tahun 2006 dan melanjutkan pendidikan di Sekolah Dasar Negeri 153 Pekanbaru dan lulus pada tahun 2013 Kemudian penulis melanjutkan pendidikannya di Madrasah Tsanawiyah Pondok Pesantren Darul Hikmah dan lulus pada tahun 2016 Dan pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan ke Sekolah Madrasah Aliyah Negeri 1 Pekanbaru dan lulus pada tahun 2019 Kemudian penulis melanjutkan pendidikannya ke perguruan tinggi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada tahun 2019, dan Alhamdulillah penulis lulus di Fakultas Syari'ah dan Hukum tepatnya pada Program Studi Ekonomi Syariah.

Pada bulan Juli sampai Agustus 2021, penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru Panam. Dan pada bulan Juli sampai dengan Agustus tahun 2022 penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Pasir Ringgit Kecamatan Lirik Kabupaten Indragiri Hulu sebagai Koordinasi Desa,

Kemudian dalam rangka untuk menyelesaikan tugas akhir kuliah, penulis melakukan penelitian di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru Panam, dengan judul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Peserta Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja Bagian Pekerja Bukan Penerima Upah (BPU) Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru” dan Alhamdulillah dinyatakan lulus oleh tim sidang munaqasyah Fakultas Syari'ah dan Hukum yang dilaksanakan pada tanggal 17 Mei 2023.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.