

**ANALISIS PELAYANAN LAPAK ASIK DALAM SISTEM KLAIM
JAMINAN HARI TUA DIBADAN PENYELENGGARA JAMINAN
SOSIAL (BPJS) KETENAGAKERJAAN CABANG
KOTA PADANG SIDEMPUAN**

SKRIPSI

Oleh :

Risnainun Wahyuli Manik

NIM : 0505182077

**PROGRAM STUDI
ASURANSI SYARI'AH**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN**

2022 M / 1444 H

PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul

**ANALISIS PELAYANAN LAPAK ASIK DALAM SISTEM KLAIM
JAMINAN HARI TUA DIBADAN PENYELENGGARA JAMINAN
SOSIAL (BPJS) KETENEGAKERJAAN CABANG KOTA PADANG
SIDEMPUAN**

Oleh


Risnainun Wahyuli Manik

Nim: 0505182077

**Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Program Studi Asuransi syariah**

Medan, 22 November 2022

Pembimbing I


Dr. Muhammad Arif, MA
NIDN. 2112018501

Pembimbing II


Muhammad Ikhsan Harahap, M.E
NIDN. 0105018901

SUMATERA UTARA MEDAN

Mengetahui,
Ketua Jurusan Asuransi Syariah

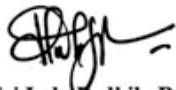

Tri Inda Kadhila Rahma, M.E.I
NIDN. 2029019101

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul “ Analisis Pelayanan LAPAK ASIK dalam Sistem Klaim Jaminan Hari Tua di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang Sidempuan” an. Risnainun Wahyuli Manik, NIM 0505182077 Program Studi Asuransi Syariah telah di munaqasyahkan dalam sidang munaqasyah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara pada tanggal 09 Februari 2023. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada program Studi Asuransi Syariah.

Medan, 09 Oktober 2024
Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Program Studi Asuransi Syariah

Ketua



Tri Inda Fadhila Rahma, M. E. I
NIDN. 2029019101

Sekretaris



Rahmi Svahriza, S.Th.I, MA
NIDN.2003018501

Anggota

Pembimbing I



Dr. Muhammad Arif, MA
NIDN. 2112018501

Pembimbing II



Muhammad Ikhsan Harahap, M.E
NIDN.0105018901

Penguji I



Dr. Agwa Naser Daulay, M.Si
NIDN. 2024128801

Penguji II



Dr. Tri Inda Fadhila Rahma, M.E.I
NIDN. 2029019101

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara



Prof. Dr. M. Syakri Albani Nasution, M.A
NIDN. 2006078401

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Risnainun Wahyuli Manik

Nim : 0505182077

Jurusan : ASURANSI SYARI'AH

Alamat : Jalan Tuamang

Menyatakan Sebenarnya Bahwa Skripsi Yang Berjudul “Analisi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Ketepatan Waktu Pelaporan Keuangan Perusahaan Kapitalink Invesment, Tbk Yang Terdaftar Di BEI (Studi Empiris Laporan Keuangan 2016-2019)” Adalah Hasil Karya Sendiri Dibawah Bimbingan Dosen, Kecuali Kutipan-Kutipandari Ringkasan-Ringkasan Yang Semuanya Telah Saya Jelaskan Sumbernya.

Demikian Surat Pernyataan Ini Saya Buat Dengan Sesungguhnya Saya Siap Menerima Konsekuensi Apabila Terbukti Bahwa Skripsi Ini Bukan Hasil Karya Sendiri.

Medan, 13 Oktober 2021

Yang menyatakan



Risnainun Wahyuli Manik
NIM : 0505182077

ABSTRAK

Risnainun Wahyuli Manik, NIM 0505182077 “Analisis Pelayanan Lapak Asik dalam Sistem Klaim JHT pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang Sidempuan”. Di bawah bimbingan Bapak Dr. Muhammad Arif, MA selaku pembimbing skripsi I dan Bapak Muhammad Ikhsan Harahap M.E.I. selaku pembimbing skripsi II.

Pelaksanaan sistem klaim Jaminan Hari Tua (JHT) di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padangsidempuan memiliki beberapa hambatan salah satunya kurangnya pemahaman peserta mengenai sistem klaim JHT yang mengakibatkan kurang efektifnya pemanfaatan sistem klaim yang disediakan melalui Lapak Asik oleh BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang Sidempuan. Tujuan dari penelitian ini untuk melihat bagaimana gambaran pelaksanaan klaim JHT di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padangsidempuan. Metode penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang telah dilakukan dengan cara wawancara dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan sistem klaim Jaminan Hari Tua (JHT) di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padangsidempuan belum sesuai dengan peraturan yang sudah ada. Hal ini disebabkan karena banyak peserta yang melakukan klaim JHT tapi tidak melampirkan persyaratan seperti surat keterangan berhenti bekerja, sehingga peserta mengalami kegagalan dalam melakukan klaim JHT nya. Untuk pemanfaatan sistem klaim JHT di Lapak Asik kurang efektif. Hal ini disebabkan karena masih banyak peserta yang melakukan klaim langsung datang ke Kantor Cabang. Padahal melalui Lapak Asik lebih mengefisiensi waktu peserta.

Kata Kunci: Sistem klaim, Lapak Asik, JHT, BPJS Ketenagakerjaan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

KATA PENGANTAR



Assalamu`alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillah, segala puji dan syukur saya panjatkan atas kehadiran Allah *Subhanahu wa taala* yang telah memberikan kesehatan, kekuatan, semangat serta rahmatnya di tengah kendala dan keterbatasan ilmu yang dimiliki hingga akhirnya bisa menyelesaikan skripsi ini yang mana sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar S.E pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Sholawat dan salam yang tidak pernah bosan dan jemu kita berikan kepada baginda Nabi Besar Muhammad Rasulullah *Sallallahu alaihi wassallam* yang mana dia telah membawa kita dari alam yang gelap gulita hingga ke alam yang terang benderang sampai sekarang ini, semoga kelak kita akan mendapatkan syafaatnya. *Aamiin allahumma aamiin.*

Selama penyusunan skripsi ini banyak memperoleh bantuan dan dukungan, serta nasihat yang sangat berharga berupa motivasi, petunjuk, bimbingan dan pengarahan kemudian saran-saran dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung terutama ucapan terima kasih serta penghargaan yang tidak terhingga kepada kedua orang tua saya, ayahanda Ase Manik dan Ibunda Ani Bancin sebab atas doa, kasih sayang serta motivasi dan materi yang tak pernah putus sehingga saya dapat menyelesaikan pendidikan sampai perguruan tinggi. Adapun dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Abu Rokhmad, M.ag selaku Rektor UIN Sumatera Utara.
2. Bapak Dr. Muhammad Yafiz, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
3. Ibu Tri Inda Fadhila Rahma, M.E.I selaku Ketua Jurusan Asuransi Syariah.
4. Ibu Rahmi Syahriza, M.A selaku sekretaris jurusan Auransi Syariah.

5. Bapak Dr. Muhammad Arif, M.A selaku dosen pembimbing skripsi I dan Bapak Muhammad Ikhsan Harahap, M.E.I selaku dosen pembimbing skripsi II yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan arahan serta bimbingannya kepada saya sehingga skripsi ini dapat selesai dengan sebagaimana yang telah diharapkan.
6. Bapak Nur Ahmadi Bi Rahmani, SE, M.Si selaku penasehat akademik yang dengan kesabarannya telah membimbing saya selama masa perkuliahan.
7. Bapak Fredy Sabhara, Bapak Yuliandi Syahputra, Bapak Kamal Harahap, Ibu Herawati, Bapak Yogi, dan Bapak Pulungan yang telah bersedia menjadi narasumber dalam penelitian saya.
8. Bapak Naufal Yasir Fu'ad yang telah membantu atas kelancaran berjalannya dalam penelitian saya.
9. Saudara kandung saya Eva Manik, Evi Manik, Reza Manik, Edhi Manik, Asfira Manik dan Zulkifli Manik yang tentunya turut mendukung serta mendoakan kelancaran perkuliahan saya.
10. Sahabat baik saya Rosliana Berutu, Rahma Solin, Sri Nova Pasaribu, Rizka Padang, Fitriani Pinayungan yang dengan ikhlasnya bersedia mendengarkan keluh kesah, memberikan saran serta memerikan dukungan dan semangat untuk tetap bangkit ketika saya dalam keadaan terpuruk.
11. Sahabat seperjuangan saya, Lesti Harahap, Yuni, Winda, Sovia dan Suri Sakinah yang dengan ikhlasnya mendengarkan dan memberi saran dan mendukung saya serta memberikan semangat untuk tetap terus bangkit ketika saya dalam keadaan terpuruk.

Juga kepada siapa saja yang dengan tulus dan ikhlas mendoakan saya. Kepada mereka saya sampaikan *jazakumullah khairan katsiman*. Saya tidak dapat membalas apa-apa di dunia ini selain dengan mengucapkan banyak terima kasih. Semoga siapa saja yang telah dengan ikhlas membantu saya dalam penelitian ini selalu diberikan kesehatan dan dimudahkan rezekinya oleh Allah *Subhanahu wa*

taala, aamiin allahumma aamiin. Akhir kata dengan penuh doa saya berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca dan dapat menambah ilmu pengetahuan.

Medan, 14 November 2022

Penulis



Risnudin Wahyuli Manik
NIM. 0505182077



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Batasan istilah	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
A. Kajian Teori	9
1. Konsep Pelayanan Publik.....	9
a. Pengertian Pelayanan Publik.....	9
b. Azas, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik.....	10
2. Sistem dan Jaminan Sosial.....	13
a. Pengertian Sistem.....	13
b. Pengertian Jaminan Sosial.....	13
3. Program Jaminan Hari Tua	16
a. Pengertian Jaminan Hari Tua	16
b. Karakteristik Jaminan Hari Tua	18
c. Kelembagaan	19
d. Mekanisme penyelenggaraan	19
e. Iuran Jaminan Hari Tua	19
f. Tata cara Pembayaran Iuran	20
g. Manfaat Jaminan Hari Tua	20
h. Tahapan Pencairan Jaminan Hari Tua.....	21
B. Kajian terdahulu.....	23
C. Kerangka Berfikir.....	32

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	34
A. Pendekatan Penelitian	34
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	34
C. Subjek Penelitian.....	35
D. Objek Penelitian	35
E. Jenis Data dan Sumber Data	36
1. Data Primer	36
2. Data Sekunder	36
F. Tahap Tahap Penelitian.....	36
1. Teknik Pengumpulan Data	36
a. Wawancara	36
b. Dokumentasi	37
2. Instrument Penelitian	37
G. Analisis Data	37
1. Reduksi Data	38
2. Display data.....	38
3. Kesimpulan Dan Berifikasi	38
H. Pengajuan Keabsahan Data	39
1. Perpanjangan Keabsahan Temuan	39
2. Uji Kreadibilitas	39
a. Tri Angulasi.....	39
b. Menggunakan Bahan dan Referensi.....	40
c. Mengadakah <i>Member Check</i>	41
3. Pendiskusian Teman Sejawat	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
A. Hasil Penelitian	42
1. Gambaran Umum Perusahaan.....	42
a. Sejarah BPJS Ketenagakerjaan	42
b. Logo Perusahaan	44
c. Visi dan Misi	44
d. Jumlah Tenaga Kerja Dan Jam Kerja.....	44

e. Struktur Organisasi.....	45
f. Job Description.....	46
2. Program BPJS Ketenagakerjaan	51
a. Jaminan Kecelakaan Kerja.....	51
b. Jaminan Kematian.....	52
c. Jaminan Hari Tua	53
d. Jaminan Pensiunan.....	55
3. Pelaksanaan Sistem Klaim JHT di Lapak Asik Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang Sidempuan	58
a. Prosedur Pengajuan Klaim JHT BPJS Ketenagakerjaan secara Online.....	61
b. Prosedur Pengajuan Klaim JHT BPJS Ketenagakerjaan secara Onsite	63
4. Keefektifan Sistem Klaim JHT di Lapak Asik yang diterapkan pada BPJS Ketenagakerjaan Padang Sidempuan	64
B. Pembahasan Hasil Penelitian	66
BAB V PENUTUP.....	69
A. Kesimpulan	69
B. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	71

DAFTAR TABEL

TABEL 1.1 Data Kepesertaan Jaminan Hari Tua.....	3
TABEL 2. 1 Penelitian Terdahulu	23
TABEL 4.1 Jumlah karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang Sidempuan.....	45



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Berfikir.....	33
Gambar 4.1 Sruktur Organisasi.....	46



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pertanyaan Wawancara.....	73
Lampiran 2 Dokumentasi.....	77
Lampiran 3 Surat Balasan Riset.....	80



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN