

**ANALISIS IMPLEMENTASI PERUBAHAN
PROSEDUR KLAIM JAMINAN HARI TUA (JHT)
DI MASA PANDEMI COVID 19
(Studi Kasus di Perusahaan BPJS Ketenagakerjaan Cab
Cilandak)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Program Studi
Akuntansi di Universitas Mercu Buana**



Andi Dwi Ihwanto

NIM : 43221110132

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Program Studi Akuntansi

Universitas Mercu Buana

Jakarta

2023

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Andi Dwi Ihwanto
NIM : 43221110132
Program Studi : S1 Akuntansi
Judul Skripsi : Analisis Implementasi Perubahan Prosedur Klaim (JHT (Jaminan Hari Tua) di Masa Pandemi Covid 19 (Studi Kasus di Perusahaan BPJS Ketenagakerjaan Cab Cilandak)
Tanggal Sidang : 15 Maret 2024

Disahkan oleh :

Pembimbing



Muhammad Laras Widyanto, S.E., Ak., M.M., CA

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Akuntansi



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA



Dr. Hari Setiyawati, Ak., M.Si., CA

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LPTA 03243726



Please Scan QRCode to Verify

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Andi Dwi Ihwanto

NIM : 43221110132


Program Studi : S1 Akuntansi

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindak plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 15 Maret 2024

UNIVERS
MERCU BUANA



Andi Dwi Ihwanto
NIM 43221110132

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **"ANALISIS IMPLEMENTASI PERUBAHAN PROSEDUR KLAIM JAMINAN HARI TUA (JHT) DI MASA PANDEMI COVID 19 (Studi Kasus di Perusahaan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jakarta Cilandak)"**

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dari Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana. Pada kesempatan ini, penulis dengan ketulusan hati ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah dengan ikhlas memberikan masukan dan kontribusi dalam proses penelitian dan penyusunan skripsi ini, antara lain :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M. Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Hari Setiyawati, Ak., M.Si., CA selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Muhammad Laras Widyanto, SE, Ak.,MM., CA. Selaku Dosen Pembimbing, terima kasih yang telah bersedia meluangkan waktu, memberikan ilmu, arahan, bimbingan, serta kesabaran dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi.
5. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmunya.
6. Orang Tua Bapak Sunardjo, Kakak , Adik dan Ananda Raffa Zidane

Alfarizi, dan juga Istri tercinta yang selalu memberikan semangat, dan dukungan moral maupun material yang tiada henti-hentinya kepada penulissehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini

7. Teman-teman dari Program Studi Akuntansi yang saling memotivasi sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini tepat waktu.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan dukungannya. Semoga kebaikan kalian dibalas oleh Allah SWT. Aamiin.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.


UNIVERSITAS
Jakarta, Agustus 2023
MERCU BUANA

Andi Dwi Ihwanto

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan sistem klaim, menganalisa respon peserta mengenai keefektifan sistem klaim dan menganalisis kendala serta solusi dalam proses kaim BPJS Ketenagakerjaan secara online menggunakan program Lapak Asik di masa Kondis Pandemi Covid 19. BPJS Ketenagakerjaan merupakan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan yang dibentuk oleh Pemerintah dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas kesejahteraan masyarakat yang telah dituangkan pada Undang-Undang Nomor 24 tahun 2011 dengan jelas serta salah satu programnya adalah Klaim Jaminan Hari Tua. Metode yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer meliputi wawancara, sumber data sekunder berupa jurnal, buku dan sumber data tersier. Lokasi penelitian berada di kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jakarta Cilandak. Dari hasil penelitian yang dilakukan, penerapan Lapak Asik sudah berjalan dengan baik dan sudah sesuai dengan aspek-aspek dalam system digitalisasi, respon peserta sangat terbantu serta memudahkan tanpa perlu datang ke Kantor Cabang. Faktor kendala penghambat implementasi lapak asik online adalah faktor peserta belum cakap menggunakan peralatan teknologi informasi dan komunikasi, peserta tetap harus datang ke Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan jika gagal mengupload dokumen pada saat pendaftaran, dan jaringan internet peserta klaim tidak stabil.

Kata Kunci: Implementasi, Lapak Asik berbasis online, BPJS Ketenagakerjaan

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

This research aims to analyze the implementation of the claims system, analyze participants' responses regarding the effectiveness of the claims system and analyze obstacles and solutions in the online BPJS Employment process using the Lapak Asik program during the Covid 19 Pandemic. BPJS Employment is the Employment Social Security Organizing Agency which was formed by the Government with the aim of improving the quality of community welfare which has been clearly stated in Law Number 24 of 2011 and one of its programs is Old Age Security Claims. The method used by the author in this research is a qualitative method with a descriptive approach. The data sources used are primary data sources including interviews, secondary data sources in the form of journals, books and tertiary data sources. The research location is at the BPJS Employment Jakarta Cilandak Branch office. Based on the results of the studies carried out, the implementation of Asik Stalls went well and conforms to the aspects of the digitization system, the responses of the participants were very helpful and made it easier not to have to come to BPJS work in the office. and it is known that there are factors preventing the implementation of online kiosks that are not yet able to use information and communication technologies, participants must still come to the BPJS employment office if it is not possible to upload documents during registration and the requirements of the participant's Internet network are unstable

Keywords: Implementation, Physical Contactless Service (LAPAK ASIK), BPJS Ketenagakerjaan

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL SKRIPSI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
SURAT PENYATAAN KARYA SENDIRI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	12
2.1 Grand Theory Badan Pelayanan Publik.....	12
2.2 Sistem dan Jaminan Sosial.....	17
2.2.1 Pengertian Sistem.....	17
2.2.2 Pengertian Jaminan Sosial.....	17
2.2.3 Batasan Istilah.....	20
2.3 Asas, Tujuan, Dan Prinsip Penyelenggaraan Jaminan Sosial.....	21
2.4 Program Jaminan Hari Tua.....	22
2.4.1 Pengertian Jaminan Hari Tua.....	22
2.4.2 Karakteristik Jaminan Hari Tua (JHT).....	23
2.4.3 Kelembagaan.....	23
2.4.4 Mekanisme Penyelenggaraan.....	24

2.4.5 Iuran Jaminan Hari Tua.....	24
2.4.6 Manfaat Jaminan Hari Tua (JHT).....	25
2.4.7 Persyaratan Pembayaran Manfaat Jaminan Hari Tua.....	26
2.5 Tinjauan Tentang Inovasi Pelayanan Publik.....	29
2.5.1 Inovasi.....	29
2.5.2 Pelayanan Publik.....	33
2.5.3 Inovasi Pelayanan Publik.....	37
2.6 Tinjauan Tentang Pelayanan Publik Digital/Digital Public Services.....	39
2.6.1 Pelayanan Publik Digital/Digital Public Services.....	39
2.6.2 Pelayanan Tanpa Kontak Fisik (LAPAK ASIK).....	40
2.7 Penelitian Terdahulu.....	41
2.8 Kerangka Penelitian.....	46
BAB III METODE PENELITIAN.....	48
3.1 Tipe dan Pendekatan Penelitian.....	48
3.2 Fokus Penelitian.....	49
3.3 Jenis Penelitian.....	51
3.4 Lokasi Penelitian.....	52
3.5 Sumber Data.....	52
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	54
3.7 Metodeologi Pengumpulan Data.....	57
3.8 Validitas Data.....	60
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	64
4.1 Hasil Penelitian.....	64
4.1.1 Permasalahan BPJS Ketenagakerjaan akibat pandemi Covid-19... 66	66
4.2 Implementasi Program LAPAK ASIK di BPJS Ketenagakerjaan.....	69
4.3 Respon dari peserta pengajuan klaim terhadap program LAPAK ASIK di BPJS Ketenagakerjaan.....	79
4.4 Kendala yang terjadi dalam menjalankan Program LAPAK ASIK di BPJS Ketenagakerjaan.....	90
4.4.1 Kendala Internal.....	90
4.4.2 Kendala Eksternal.....	91

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	93
5.1 Kesimpulan.....	93
5.2 Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA.....	95
LAMPIRAN.....	98



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu.....	41
-------------------------------------	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pikir.....	45
Gambar 3.1. Komponen-komponen Analisis Data Model Interaktif.....	55
Gambar 4.1 Alur Layanan Tanpa Kontak Fisik (LAPAK ASIK) berbasis online di Kantor BPJS Ketenagakerjaan.....	63
Gambar 4.2. Ilustrasi lonjakan PHK yang mengajukan Klaim Jaminan Hari Tua (JHT).....	65
Gambar 4.3. Prosedur Klaim Secara Online.....	66
Gambar 4.4. <i>Flowchart</i> Sistem Klaim Jaminan Hari Tua Melalui Klaim Online.....	67
Gambar 4.5. <i>Flowchart</i> Sistem Klaim Jaminan Hari Tua Melalui Klaim Onsite.....	67
Gambar 4.6 Sistem Klaim Jaminan Hari Tua Melalui Kantor BPJS Ketenagakerjaan.....	68
Gambar 4.7 <i>Flowchart</i> Sistem Klaim Jaminan Hari Tua Melalui Kantor BPJS Ketenagakerjaan.....	69
Gambar 4.8. <i>Flowchart</i> Sistem Klaim Jaminan Hari Tua Melalui Service Point.....	71
Gambar 4.9 Form Pengajuan Pembayaran JHT.....	73
Gambar 4.10 Ilustrasi pelayanan Online.....	74
Gambar 4.11 . Ilustrasi pelayanan Onside.....	74
Gambar 4.12 Prosedur klaim secara offline atau mengunjungi Kantor BPJS Ketenagakerjaan.....	75
Gambar 4.13 Hasil Questioner.....	78

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pertanyaan dan Hasil Wawancara.....	84
Lampiran 2 Surat Praktek Kerja Mahasiswa.....	97
Lampiran 3 Form Penilaian.....	98
Lampiran 4 Surat Praktek kerja.....	99

