

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Berdasarkan Undang-Undang No. 40 Tahun 2004, Jaminan Sosial merupakan salah satu bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak. Salah satu program yang dikeluarkan oleh pemerintah untuk membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan kehidupannya dan menanggulangi setiap risiko kehidupan masyarakat adalah jaminan sosial. Sistem Jaminan Sosial Nasional adalah tata cara penyelenggaraan program jaminan sosial oleh badan penyelenggara jaminan sosial.

Salah satu program yang dikeluarkan BPJS Ketenagakerjaan yang memiliki manfaat besar bagi anggota BPJS Ketenagakerjaan yaitu Jaminan Hari Tua, Program Jaminan Hari Tua mempunyai manfaat uang tunai yang diberikan pada saat anggota memasuki usia tertentu, tidak bisa bekerja lagi, cacat total tetap sehingga tidak sanggup bekerja kembali ataupun wafat dunia dan akan diberikan hingga batas waktu tertentu sehabis keanggotaan menggapai minimum 10 (sepuluh) tahun.

Jaminan Hari Tua merupakan program yang mempunyai manfaat untuk menolong kehidupan saat ini ataupun masa tua. Jaminan Hari Tua sebagai tabungan masa depan buat mengalami risiko kehidupan yang mungkin akan terjadi, risiko sosial ekonomi dalam bentuk kondisi tertentu, sumber dana Jaminan Hari Tua dikumpulkan dari tenaga kerja dan dibutuhkan sangat menompang kehidupan m eski masih dalam umur produktif.

Di tengah ganasnya pandemi covid-19, virus baru yang berasal dari Kota Wuhan sejak awal tahun 2020 mulai menyebar luas di berbagai negara belahan dunia salah satunya Negara Indonesia. Kasus positif covid-19 di Indonesia pertama kali dideteksi pada awal Maret 2020, ketika dua orang terkonfirmasi tertular dari seorang warga negara Jepang (vina fadhrotul, 2020). Hal ini berdampak serius terhadap beberapa sektor tatanan kehidupan yang ada di

masyarakat, antara lain: kesehatan ekonomi, sosial, pendidikan, komunikasi, dan lain sebagainya. Dengan adanya pandemi ini membuat banyak negara melakukan beberapa strategi dan mengambil kebijakan. Kondisi ini ditanggapi serius oleh pemerintah Indonesia, sehingga pemerintah menerapkan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) di berbagai wilayah Indonesia termasuk Kota Medan. Pandemi ini memberikan dampak besar kepada perusahaan yang bergerak dibidang jasa pelayanan. Agar proses bisnis tetap berjalan, maka perusahaan perlu melakukan upaya untuk merespon dan mencari solusi dari dampak yang ditimbulkan oleh pandemi Covid-19, mengingat pandemi ini masih berlangsung dan belum dapat diperkirakan sampai kapan berakhirnya. Untuk itu dibutuhkan penanganan yang sesuai dan tepat ditengah kondisi yang sedang melanda.

Kondisi buruk yang tidak tertangani dapat menjadi krisis, yaitu salah satu peristiwa yang tidak terduga sebelumnya dan dampak yang di timbulkan mengakibatkan kerugian baik terhadap citra, reputasi dan mengancam kredibilitas. Masalah pandemi dan dampaknya berimbas juga kepada BPJS Ketenagakerjaan, akibat situasi ini pelayanan dan operasional di BPJS Ketenagakerjaan kepada masyarakat teganjil, karena harus melakukan *social distancing* (Dhias Purwakususma, 2021). Selain itu dampak dari Pandemi-19 mengakibatkan banyaknya pekerja yang harus mengalami Pemutusan Hubungan Kerja. Dengan adanya pandemi Covid-19 yang berkepanjangan menyebabkan banyaknya perusahaan bangkrut dan tenaga kerja di PHK sehingga mereka sudah tidak lagi memiliki penghasilan, akhirnya tenaga kerja tersebut berbondong-bondong datang ke BPJS Ketenagakerjaan hendak mengambil tabungan Jaminan Hari Tua (JHT).

Berdasarkan wawancara dengan bapak kepala bidang kepesertaan bpjs ketenagakerjaan, data arsip kepesertaan Jaminan Hari Ttua kantor Cabang Kota Padang Sidempuan, jumlah tenaga kerja yang terdaftar sebagai peserta aktif BPJS Ketenagakerjaan Kota Padang Sidempuan dalam 5 tahun terakhir dapat dilihat dari data yang tersusun pada tabel dibawah ini:

**Tabel 1.1**  
**Data Kepesertaan Jaminan Hari Tua**

No	Tahun	Jumlah
1	2016	35.379
2	2017	74.978
3	2018	135.983
4	2019	54.501
5	2020	247.992

Dari table diatas dapat disimpulkan bahwa peserta jamina hari tua memiliki jumlah yang berbeda dari tahun ke tahun, dan terdapat kenaikan setiap tahunnya. Mulai tahun 2016, jumlah anggota yang terdaftar adalah 35.379. pada tahun 2017, jumlah anggota yang mendaftar meningkat 39.599, dan jumlah peserta tahun ini mencapai 74.978. Jumlah anggota kepesertaan meningkat 61.005 pada tahun 2018, sehingga jumlah kepesertaan sepanjang tahun 2018 bertambah sebanyak 135.983. Pada tahun 2019 jumlah tenaga kerja menurun menjadi 54.501 sehingga pada tahun 2019 ini jumlah kepesertaan hanya bertambah sebanyak 190.484. Pada tahun 2020 jumlah tenaga kerja yang mendaftar bertambah sebanyak 57.508 sehingga pada tahun 2020 ini jumlah kepesertaan menjadi 247.992.

Munculnya berbagai permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat yang terkena dampak ini, maka perlu ada program atau kebijakan yang dapat menyelesaikan masalah-masalah yang dihadapi, solusi tersebut bisa datang dari masyarakat sendiri maupun Pemerintah. Salah satu program dari pemerintah untuk tenaga pekerja yang menjadi korban PHK selama bekerja terdaftar sebagai peserta BPJS Ketenagakerjaan atau BPJAMSOSTEK dapat mengajukan klaim dan mencairkan dana Jaminan Hari Tua (JHT). Sebagai suatu badan pelayanan publik, tentu BPJS Ketenagakerjaan sangat memperhatikan setiap pelayanan yang di berikan untuk konsumennya terutama dalam hal proses klaim Jaminan Hari Tua (JHT). Perubahan dan perbaikan pelayanan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan diharapkan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat, hal ini

yang menjadi tuntutan perusahaan untuk mampu melakukan terobosan baru untuk dapat mengakomodir pengajuan klaim JHT di tengah kondisi pandemi yakni Lapak Asik (Wirda Khairati, 2021).

Lapak Asik merupakan singkatan dari Layanan Tanpa Kontak Fisik yang diaktifkan sebagai pedoman protokol layanan klaim JHT di kala kondisi pandemi covid-19. Layanan ini merupakan media pengajuan klaim Jaminan Hari Tua (JHT). Layanan tersebut telah di implementasikan di seluruh kantor Cabang sejak Maret 2020. Lapak asik terdiri dari kanal online dan onsite. BPJAMSOSTEK menyatakan siap memberikan pelayanan terbaik meski di tengah kondisi pandemi Covid-19 ini. Bahkan banyak pihak memprediksi akan terjadi gelombang klaim JHT (Jaminan Hari Tua) dalam jumlah tinggi imbas dari tingginya angka PHK dan kebutuhan ekonomi yang mendesak.

Direktur Pelayanan BPJAMSOSTEK, Krishna Syarif, mengatakan bahwa pihaknya telah mempersiapkan infrastruktur pelayanan untuk dapat mengakomodir pengajuan klaim JHT di tengah kondisi pandemi. Lapak Asik merupakan singkatan dari Layanan Tanpa Kontak Fisik yang diaktifkan sebagai pedoman protokol layanan klaim JHT di kala kondisi pandemi Covid-19 (Siti Afifah, 2020). Melalui protokol Lapak Asik, peserta tidak perlu datang ke kantor cabang, cukup mendaftar via online. Hal ini selain mempermudah peserta, juga berdampak positif pada pemutusan rantai penyebaran virus. Prosedur pengajuan klaim JHT menggunakan protokol Lapak Asik sebenarnya memiliki mekanisme dan tahapan yang lebih sederhana namun tetap mengedepankan keamanan melalui konfirmasi validitas data peserta. Dengan protokol ini, peserta dapat menghemat waktu dengan tidak harus datang ke kantor cabang BPJAMSOSTEK seperti yang biasa dilakukan sebelumnya.

BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang Sidempuan menerapkan sistem *online* berbasis digital yang dimana bertujuan untuk memberikan kemudahan terhadap peserta secara *online*, yang gunanya agar peserta tidak perlu lagi datang ke kantor cabang untuk melakukan pencairan. Peserta *online* bisa melakukan pengajuan jarak jauh melalui gadget mereka dan mendapatkan nomor

antrian yang nantinya akan dilakukan wawancara secara virtual oleh petugas BPJS Ketenagakerjaan, selain untuk terus melayani masyarakat, ini juga komitmen BPJS dalam mendukung upaya pemerintah mencegah penyebaran *covid-19*.

Namun tidak dipungkiri dalam pelaksanaannya masih banyak pekerja yang belum memahami mengenai Lapak Asik berbasis online dalam mengajukan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) dan masih banyak kendala yang dihadapi oleh para peserta pada saat melakukan pengajuan klaim JHT. Adapun masalah-masalah yang saya temukan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang Sidempuan diantaranya yaitu:

- 1) Gangguan jaringan internet yang kurang memadai ketika peserta melakukan proses klaim Jaminan Hari Tua secara online.
- 2) Peserta kurang menguasai teknologi. Hal ini mengakibatkan banyak peserta khususnya yang masih gagap teknologi mengalami kebingungan ketika mengajukan klaim dengan menggunakan layanan Lapak Asik.
- 3) Peserta klaim tidak bisa dihubungi pada saat jadwal interview.
- 4) Kendala lain yang sering terjadi adalah kesalahan peserta pada saat memasukkan data dirinya dalam layanan Lapak Asik tersebut. Karena ketidak telitian peserta dalam mengakses maka data terpaksa di ulang kembali sehingga proses pengajuan klaim menjadi lama (Fredri:2022)

Untuk meminimalisir kendala yang dihadapi ketika melakukan klaim Jaminan Hari Tua pada layana Lapak Asik selain dari pada jaringan dan pengetahuan gedget yang lebih, dibutuhkan pula sosialisasi dari pihak perusahaan BPJS Ketenagakerjaan cabang Kota Padang Sidempuan secara menyeluruh kepada lapisan pekerja masyarakat baik sektor formal maupun informal. Pihak perusahaan juga harus mampu menganalisis suatu kasus dengan menyusun rencana yang sangat strategis dengan mempersiapkan arah secara jangka panjang hingga menjadikan suau kekuatan serta bisa mengatasi suatu ancaman yang datang.

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal lain yang disediakan oleh perusahaan

pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan atau pelanggan (Daryanto, 2014). Pelayanan merupakan salah satu instrument penting yang akan menompang dan membantu kelancaran administrasi pada saat melakukan pengajuan klaim dana Jaminana Hari Tua. Pelayanan Lapak Asik BPJS Ketenagakerjaan yang sudah berjalan masih perlu diketahui keefektifan pelayanan tersebut.

Berdasarkan hal tersebut, penulis merasa tertarik untuk mengangkat masalah tersebut dalam suatu penelitian yang diberi judul “Analisis Pelayanan Lapak Asik dalam Sistem Klaim Jaminan Hari Tua di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kota Padang Sidempuan”.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana pelaksanaan sistem klaim JHT di Lapak Asik pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kota Padang Sidempuan?
2. Bagaimana keefektifan sistem klaim JHT di Lapak Asik yang diterapkan di PBJK Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kota Padang Sidempuan?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan sistem pelayanan Lapak Asik dalam sistem klaim JHT di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kota Padang Sidempuan.
2. Mengetahui efektifitas pelayanan Lapak Asik dalam sistem klaim JHT di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kota Padang Sidempuan.

## **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian di harapkan mampu memberikan pengetahuan dan informasi bagi peneliti dan menjadi bahan rujukan selanjutnya bagi

penelitian khususnya mengenai sistem pelayanan Lapak Asik dalam sistem pencairan Jaminan Hari Tua dan segala hal yang berkaitan dengannya.

2. Secara praktis

a. Untuk Instansi

Hasil penelitian di harapkan mampu menjadi bahan masukan untuk mendukung tercapainya tujuan perusahaan dalam memaksimalkan pelayanan dan meminimalisir permasalahan yang di hadapi dalam sistem pencairan klaim JHT BPJS Ketenagakerjaan

b. Untuk Akademik

- 1) Dapat memberikan sumbangan positif terhadap keilmuan di program studi asuransi syariah.
- 2) Dapat menambah wawasan dan memperluas pengetahuan mengenai masalah-masalah yang ada di dunia kerja.
- 3) Dapat membandingkan teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan penerapan secara langsung di instansi.

c. Untuk Pembaca

Untuk menambah pengetahuan pembaca mengetahui klaim Jaminan Hari Tua, supaya menambah pengetahuan pembaca tentang pelayanan lapak asik dalam sistem pencairan klaim Jaminan Hari Tua sehingga dapat meminimalisir kekurangan dan kesalahan dalam melakukan pencairan klaim.

**E. Batasan Istilah**

Agar dalam pembahasan tidak terjadi kerancuan dan penyimpangan, maka perlu adanya batasan perumusan masalah sehingga tujuan penelitian dapat tercapai. Adapun beberapa istilah dari judul diatas perlu diberi pengertian, agar istilah yang digunakan dalam judul ini tidak salah penafsiran atau salah paham, istilah-istilah yang dimaksud yaitu:

1. Analisis: Merupakan suatu kegiatan berfikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen sehingga dapat mengenal tanda-tanda dari

setiap komponen, hubungan satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam suatu keseluruhan yang terpadu.

2. Sistem: Adalah kumpulan dari elemen-elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Sistem ini menggambarkan suatu kejadian-kejadian dan kesatuan yang nyata, seperti tempat, benda dan orang-orang yang betul-betul ada dan terjadi.
3. Pelayanan: Merupakan suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain, dalam hal ini, kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan dengan tingkat persepsi mereka.
4. Lapak Asik: Adalah terobosan baru dari BPJS Ketenagakerjaan untuk melayani cek dan klaim secara online agar peserta BPJS Ketenagakerjaan tidak perlu datang ke kantor cabang yang berpotensi besar menimbulkan kerumunan.
5. Klaim: adalah permintaan resmi dari nasabah yang ditujukan kepada perusahaan asuransi berhubungan dengan perlindungan finansial atau ganti rugi dari nasabah (tertanggung) sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati oleh kedua belah pihak.
6. JHT (Jaminan Hari Tua): Program Jaminan Hari Tua disingkat Program JHT adalah program jangka panjang yang diberikan secara berkala sekaligus sebelum Peserta memasuki masa pensiun, bisa diterimakan kepada janda/duda, anak atau ahli waris Peserta yang sah apabila Peserta meninggal dunia.
7. BPJS Ketenagakerjaan: Program publik yang memberikan perlindungan bagi tenaga kerja untuk mengatasi risiko sosial ekonomi tertentu dan penyelenggaraannya menggunakan mekanisme asuransi sosial.