

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Kajian Teori**

##### **1. Konsep Pelayanan Publik**

###### **a. Pengertian Pelayanan Publik**

Pada dasarnya berbicara mengenai pelayanan tidak terlepas dari kepentingan umum atau kepentingan publik, maka dari itu sering disebut dengan istilah pelayanan publik (*Public Service*). Pelayanan publik terdiri dari dua istilah, yaitu pelayanan dan publik. Pelayanan dapat di artikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain (Hardiansyah, 2011).

Dalam konteks yang menjadi rujukan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana termuat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Bab I Pasal 1 Tentang Pelayanan Publik, mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Hayat (2017), melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya. Pelayanan publik menjadi suatu sistem yang dibangun di dalam pemerintahan untuk memenuhi unsur kepentingan rakyat. Pelayanan publik merupakan pemberian layanan yang diberikan kepada warga negara secara baik dan profesional baik jasa, barang, atau administratif sebagai bagian dari keperluan masyarakat. Pelayanan publik yang baik memberikan kepuasan terhadap masyarakat atas pelayanan tersebut.

Sedangkan menurut Moenir (2002), pelayanan publik dapat dipandang sebagai usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau sekelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pemerintah dalam melaksanakan

pelayanan publik haruslah diselenggarakan secara efektif dan efisien guna melindungi hak asasi manusia, mengurangi kemiskinan, dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah. Dalam buku berjudul *Kemitraan dalam Pelayanan Publik*, bahwa pelayanan publik merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh publik (masyarakat), tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Sinambela, 2008).

Berdasarkan beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu tindakan seseorang terhadap orang lain melalui penyajian produk sesuai dengan ukuran berlaku pada produk untuk memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan orang yang dilayani.

#### **b. Azas, Prinsip, dan Standar Pelayanan Publik**

Secara teoritis, Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah kepuasan dan kesejahteraan masyarakat. Untuk mencapai tujuan tersebut dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional, sehingga diperlukan asas-asas pelayanan publik sebagai dasar pelayanannya. Pengertian dari asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik merupakan prinsip-prinsip dasar yang menjadi acuan dalam pengorganisasian, acuan kerja, serta pedoman penilaian kinerja bagi setiap lembaga penyelenggara pelayanan publik.

Asas-asas pelayanan publik menurut Sinambela (2008) adalah sebagai berikut:

- 1) **Transparansi.** Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti
- 2) **Akuntabilitas.** Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) **Kondisional.** Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas

- 4) Partisipatif. Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan Hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.
- 6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Pada dasarnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan perbaikan sistem dan prosedur pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur yang memberikan pelayanan kepada masyarakat diharapkan dapat menimbulkan pandangan positif dari kalangan publik. Oleh karena itu dalam pelaksanaan pelayanan publik sudah diatur mengenai prinsip-prinsip pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Adapun prinsip pelayanan publik menurut keputusan PERMENPAN dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan antara lain:

- 1) Sederhana. Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- 2) Partisipatif. Standar pelayanan yang melibatkan masyarakat serta mendorong dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan kebutuhan masyarakat.
- 3) Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 4) Berkelanjutan. Standar pelayanan harus terus menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya meningkatkan kualitas dalam pelayanan publik.
- 5) Transparansi. Standar pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dimengerti, dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat.
- 6) Keadilan. Pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda suku, ras, status ekonomi, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib mempunyai standar pelayanan sesuai dengan tugasnya dan dipublikasikan kepada masyarakat sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Berdasarkan PERMENPAN dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2015 pengertian standar pelayanan merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada publik dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Komponen standar pelayanan publik yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan Rangkaian proses yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti dalam pelayanan.
- 2) Jangka Waktu Pelayanan Pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah dalam pelaksanaannya harus memiliki batas waktu penyelesaian kegiatan yang singkat dan efisien.
- 3) Biaya/Tarif Pelayanan Biaya atau tarif yang diberikan harus memiliki standart harga yang dapat dijangkau oleh masyarakat secara keseluruhan.
- 4) Produk Pelayanan Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 5) Sarana dan Prasarana Keefektifan pelayanan publik yang diberikan oleh organisasi dapat dilihat dari ketersediaan sarana dan prasarana dalam proses pemberian pelayanan serta terdapat fasilitas yang memadai demi kenyamanan masyarakat.
- 6) Kompetensi Pelaksana Petugas pemberi pelayanan publik harus memiliki keahlian, pengetahuan, kreativitas serta sikap dan perilaku dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Azas, prinsip, dan standar pelayanan diatas merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan juga berfungsi sebagai indikator dalam penilaian bagi penyelenggara pelayanan publik. Dengan

adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang baik.

## **2. Sistem dan Jaminan Sosial**

### **a. Pengertian Sistem**

Menurut Jogiyanto (2005) sistem adalah kumpulan dari elemen-elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan-tujuan tertentu. Sedangkan menurut Mulyadi (2001) sistem adalah jaringan prosedur yang di buat menurut pola yang terpadu untuk melaksanakan kegiatan pokok perusahaan. Dari beberapa pengertian sistem di atas, dapat disimpulkan bahwa sistem adalah sekumpulan unsur atau elemen yang saling berhubungan dan bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu dalam suatu usaha.

### **b. Pengertian Jaminan Sosial**

Jaminan sosial berasal dari kata Sosial dan *Security*. Kata Sosial menunjuk pada istilah masyarakat atau orang banyak (*society*). Sementara *Security* diambil dari bahasa latin "*securus*" yang bermakna "*se*" pembebasan atau liberation dan "*curus*" yang berarti kesulitan atau uneasiness. Dengan demikian, jaminan sosial secara harfiah adalah "pembebasan kesulitan masyarakat" atau "suatu upaya untuk membebaskan masyarakat dari kesulitan (Emir Sandono,2009).

Sesuai dengan Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, jaminan sosial merupakan program negara yang bertujuan untuk memberikan kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat, dan untuk mewujudkan tujuan sistem jaminan sosial nasional perlu dibentuk badan penyelenggara berbentuk badan hukum. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang selanjutnya disingkat BPJS adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial menurut UU No. 24 Tahun 2011. Berdasarkan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2011, BPJS menyelenggarakan jaminan sosial nasional yang berdasarkan asas kemanusiaan, manfaat, dan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.

Sedangkan menurut Pasal 4, BPJS menyelenggarakan sistem jaminan sosial berdasarkan prinsip kegotongroyongan, nirlaba, keterbukaan, kehati-hatian,

akuntabilitas, profitabilitas, kepesertaan bersifat wajib, dana amanat, dan hasil pengelolaan. Dana Jaminan Sosial dipergunakan seluruhnya untuk pengembangan program dan untuk sebesar-besarnya kepentingan peserta. Di Indonesia telah lama diselenggarakan program jaminan sosial yaitu oleh PT. Jamsostek, PT. Askes, PT. Taspen, PT. Asabri, Badan Pelaksanaan JPkm dan berbagai program jaminan sosial mikro, tetapi cakupannya masih relatif sempit atau rendah dan terbatas pada pekerja sektor formal.

Pengertian jaminan sosial mencakup aspek hukum, aspek politik, dan aspek ekonomi. Aspek hukum jaminan sosial berkaitan dengan tanggungjawab negara untuk melaksanakan mandat Pasal 5 ayat (2), Pasal 20, Pasal 28H ayat (1), (2),(3), Pasal 34 ayat (1) dan (2) Undang-undang Dasar Tahun 1945, yaitu sistem perlindungan dasar bagi masyarakat terhadap berbagai resiko sosial ekonomi. Aspek politik jaminan sosial adalah upaya pembentukan politik dari pemerintah. Aspek ekonomi jaminan sosial adalah terkait dengan redistribusi pendapatan melalui mekanisme kepesertaan wajib dan implementasi uji kebutuhan untuk keadilan. Jaminan sosial diperlukan untuk ketahanan negara dan sekaligus peningkatan daya beli masyarakat agar terwujud daya beli masyarakat dalam jangka panjang.

Jaminan sosial merupakan salah satu bentuk perlindungan sosial yang diselenggarakan negara guna menjamin hak warga negaranya untuk memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak, sebagaimana dalam Deklarasi Persatuan Bangsa Bangsa (PBB) tentang Hak Asasi Manusia (HAM) Tahun 1948 dan Konvensi International Labour Organization (ILO) Nomor 102 Tahun 1952.

Jaminan sosial sangat beragam. Dilihat dari pendekatan asuransi sosial, maka berarti jaminan sosial merupakan suatu metode penanganan resiko hubungan industri yang berbasis pada hukum bilangan besar (*law of large numbers*). Dari sisi bantuan sosial, maka jaminan sosial berarti sebagai dukungan pendapatan bagi komunitas kurang beruntung untuk keperluan konsumsi (Purwoko, 2009:51-52). Jaminan sosial secara etimologi terdiri atas dua kata yaitu jaminan dan sosial, jaminan merupakan tanggungan atas pinjaman yang diterima atau janji satu pihak untuk menanggung kewajiban pihak lain, sedangkan sosial

adalah sesuatu yang berkenaan dengan masyarakat atau rakyat. Kedua arti tersebut jika dianalogiskan pihak yang satu adalah negara serta pihak yang lain adalah masyarakat, sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa seseorang dalam suatu negara wajib menyetorkan iuran kepada negara secara kolektif dan universal guna menanggung dan menjamin kehidupan warganya yang membutuhkan (Naerul Edwin Kiky Apriant, 2017)

Dalam pengertiannya yang luas jaminan sosial ini meliputi berbagai usaha yang dapat dilakukan oleh masyarakat dan/atau pemerintah. Jaminan sosial juga berarti salah satu bentuk perlindungan sosial untuk menjamin agar seluruh rakyat dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak. Jaminan sosial merupakan bagian ruang lingkup dari kesejahteraan sosial, kesejahteraan sosial dalam hukum positif adalah suatu keadaan sejahtera yang penuh, baik jasmaniah, rohaniah, maupun sosial, dan bukan hanya perbaikan dari keburukan-keburukan sosial tertentu.

Secara garis besar, jaminan sosial dapat dibagi menjadi dua bagian yaitu yang bersifat jangka panjang seperti jaminan hari tua, pensiun, sementara putus kerja, dan kematian serta jaminan yang bersifat jangka pendek seperti jaminan kesehatan dan kecelakaan diri. Pendanaan jaminan sosial berbentuk asuransi sosial dapat dipaksakan kepada setiap penduduk atau pemberi kerja. Pemaksaan pembayaran iuran, seperti halnya pembayaran pajak, dilakukan karena mekanisme pasar (tidak ada pemaksaan) gagal memenuhi tujuan jaminan sosial. Asuransi komersial hanya bisa memberikan jaminan kepada yang mau dan mampu membeli saja (Siti Ummu Adilla, 2015). Asuransi adalah istilah yang digunakan untuk merujuk pada tindakan, sistem, atau bisnis dimana perlindungan finansial (atau ganti rugi secara finansial) untuk jiwa, properti, kesehatan, dan lain sebagainya mendapatkan penggantian dari kejadian-kejadian yang tidak dapat diduga yang dapat terjadi seperti kematian, kehilangan, kerusakan atau sakit, dimana melibatkan pembayaran premi secara teratur dalam jangka waktu tertentu sebagai ganti polis yang menjamin perlindungan tersebut. Istilah diasuransikan tersebut merujuk pada segala sesuatu yang mendapatkan perlindungan (Muhammad Arif, 2017).

Dalam Islam, jaminan sosial disebut juga asuransi syariah yang bisa disebut Takaful. Takaful dalam pengertian muamalah ialah saling memikul risiko diantara sesama orang sehingga antara satu dengan yang lainnya menjadi penanggung atas risiko yang lainnya (Andri Soemitra, 2019). Saling pikul risiko ini dilakukan atas dasar saling menolong dalam kebaikan dengan cara masing-masing mengeluarkan dana tabarru' dana ibadah, sumbangan, derma yang ditunjukkan untuk menanggung risiko. Dalam konsep asuransi syari'ah, semua peserta asuransi menjadi penolong dan penjamin satu sama lainnya. Takaful dalam pengertian ini sesuai dengan Al-quran pada Surah Al-Maidah ayat 2 :

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

Artinya : “Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya”.

Selain daripada prinsip saling bekerjasama atau tolong menolong, takaful dalam pengertian muamalah juga memiliki prinsip saling bertanggung jawab sebagaimana bunyi hadis dibawah berikut:

الْمُؤْمِنُ لِلْمُؤْمِنِ كَالْأَنْبِيَانِ يَشُدُّ بَعْضُهُ بَعْضًا

Artinya : “Seorang mukmin terhadap mukmin yang lain adalah ibaratnya seperti sebuah bangunan di mana sebagiannya menguatkan sebagian yang lain” (H.R. Bukhari & Muslim)

Penjelasan hadis diatas mengajarkan kita bahwa hubungan orang-orang yang beriman dalam jalinan rasa kasih sayang satu sama lain, ibarat satu badan. Bila satu bagian tubuh sakit, maka seluruh anggota tubuh akan turut merasakan penderitaan.

### 3. Program Jaminan Hari Tua

#### a. Pengertian Jaminan Hari Tua

Jaminan Hari Tua (JHT) merupakan program tabungan wajib yang berjangka panjang dimana iurannya ditanggung oleh pekerja/buruh dan pengusaha, namun pembayarannya kembali hanya dapat dilakukan apabila telah memenuhi syarat-syarat tertentu. Jaminan Hari Tua yang selanjutnya disingkat

JHT adalah manfaat uang tunai yang dibayarkan sekaligus pada saat peserta memasuki usia pensiun, meninggal dunia, atau mengalami cacat total tetap.

Jaminan Hari Tua (JHT) adalah program jaminan yang memberikan kepastian penerimaan penghasilan yang diberikan sekaligus atau secara berkala pada saat tenaga kerja sudah mencapai mencapai hari tua (usia 56 tahun) atau telah memenuhi persyaratan tertentu. Menurut Santoso Kertonegoro Jaminan Hari Tua (JHT) merupakan kegiatan memberikan santunan pada saat tenaga kerja mencapai usia 56 (lima puluh enam) tahun, mengalami cacat tetap dan total, meninggal dunia, meninggalkan Indonesia untuk tidak kembali lagi, dan mengalami PHK dengan masa kepesertaan sekurang-kurangnya lima tahun (Santoso Kertonegoro, 1993).

Pada dasarnya program Jaminan Hari Tua (JHT) dalam Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1992 merupakan pembaruan dari program tabungan hari tua sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 33 Tahun 1977 tentang asuransi sosial tenaga kerja. Tujuan tabungan hari tua sebagaimana yang telah dijelaskan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 33 Tahun 1977, adalah: Membentuk tenaga kerja dalam memenuhi kebutuhan minimum di hari tua beserta keluarganya, serta Memberikan ketenangan kerja bagi tenaga kerja pada usia tidak produktif. Setiap orang akan mengalami masa tua kecuali apabila manusia sudah meninggal sebelum masa tuanya datang.

Masa tua ialah suatu masa dimana tubuh sudah renta, tenaga sudah berkurang, sebagian organ tubuh sudah tidak berfungsi dengan baik, mulai muncul penyakit yang mudah menyerang tubuh, dan daya ingat sudah mulai melemah. Perkembangan zaman yang selalu diiringi dengan kemajuan teknologi memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap generasi tua. Salah satunya adalah pekerja tua yang cenderung memiliki pendidikan dan keahlian yang terbatas keahlian mereka mungkin tidak sesuai dengan industri modern. Sehingga para pekerja tua sering menjadi hasil penolakan dari pasar tenaga kerja. Hal ini dikarenakan para pekerja tua dianggap sebagai manusia yang memiliki produktivitas rendah, bahkan sama sekali tidak produktif.

Program Jaminan Hari Tua (JHT) yang diselenggarakan oleh BPJS Ketenagakerjaan dapat membantu kehidupan tenaga kerja setelah mereka memasuki masa tua. Program ini bertujuan untuk menjamin dan memberikan perlindungan bagi tenaga kerja dan keluarganya ketika ia sudah tidak bekerja dimasa tuanya. Masa tua bagi seorang tenaga kerja merupakan masa yang sangat ditakutkan karena secara langsung keuangan mereka berubah dratis dan mempengaruhi perubahan kehidupan mereka. Setelah memasuki masa tua, aktivitas bekerja seorang tenaga kerja akan berkurang, bahkan putus sama sekali. Hal tersebut mendorong adanya perubahan yang akan dialami karyawan dan menuntut mereka untuk melakukan penyesuaian diri yang baik ketika menghadapi masa tua yaitu masalah keuangan.

Pada tahun 2015, peraturan tentang program Jaminan Hari Tua (JHT) mengalami pembaharuan lagi, hal tersebut dapat dilihat dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2015 yang mengatur dan menjelaskan tentang detail pelaksanaan program Jaminan Hari Tua (JHT). Pembaharuan yang dimaksudkan ialah adanya penambahan besarnya iuran yang diwajibkan kepada pengusaha, sekaligus penambahan besarnya iuran yang diwajibkan kepada pekerja.

#### **b. Karakteristik Jaminan Hari Tua**

Program Jaminan Hari Tua memiliki karakteristik sebagai berikut:

- 1) Diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial atau tabungan wajib:
  - a) Prinsip asuransi sosial didasarkan pada mekanisme asuransi dengan pembayaran iuran antara pekerja dan Pemberi Kerja.
  - b) Prinsip tabungan wajib didasarkan pada pertimbangan bahwa manfaat JHT berasal dari akumulasi iuran dan hasil pengembangan.
- 2) Tujuan penyelenggaraan adalah untuk menjamin agar Peserta menerima uang tunai apabila memasuki masa pensiun, mengalami cacat total tetap, atau meninggal dunia.

- 3) Kepesertaan perorangan.
- 4) Manfaat berupa uang tunai dibayarkan sekaligus saat Peserta memasuki usia pensiun, meninggal dunia atau mengalami cacat total tetap.

**c. Kelembagaan**

Program JHT diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS Ketenagakerjaan).

**d. Mekanisme Penyelenggaraan**

Peserta JHT adalah seorang yang telah membayar iuran, termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia yang telah membayar iuran. Peserta program JHT terdiri atas:

- 1) Peserta Penerima Upah yang bekerja pada Pemberi Kerja selain penyelenggara Negara.
- 2) Peserta bukan penerima upah.

**e. Iuran Jaminan Hari Tua**

Peserta Penerima Upah yang Bekerja Pada Pemberi Kerja Selain Penyelenggara Negara. Besaran iuran 5,7% (lima koma tujuh persen) Upah, dengan ketentuan:

- 1) 2,0% (dua koma nol persen) upah ditanggung oleh pekerja.
- 2) 3,7% (tiga koma tujuh persen) Upah ditanggung oleh Pemberi Kerja.

Upah yang dimaksud adalah upah pokok dan tunjangan tetap sebulan, apabila upah dibayarkan harian, maka dasar perhitungan pembayaran iuran JHT dihitung dari Upah sehari dikalikan 25 (dua puluh lima). Pekerja borongan atau satuan hasil, Upah sebulan sebagai dasar pembayaran Iuran JHT dihitung dari Upah rata-rata 3 (tiga) bulan terakhir. Pekerja yang pekerjaan tergantung pada keadaan cuaca yang Upahnya didasarkan pada Upah borongan, Upah sebulan sebagai dasar pembayaran Iuran JHT dihitung dari Upah rata-rata 12 (dua belas) bulan terakhir.

#### **f. Tata Cara Pembayaran Iuran**

- 1) Bagi pemberi kerja selain penyelenggara negara Iuran dibayarkan setiap bulan paling lambat tanggal 15 pada bulan berikutnya dari bulan iuran yang bersangkutan dengan melampirkan data pendukung seluruh pekerja dan dirinya. Apabila tanggal 15 tersebut jatuh pada hari libur, iuran dibayarkan pada hari kerja berikutnya. Keterlambatan pembayaran iuran dikenakan denda sebesar 2% (dua persen) untuk setiap bulan keterlambatan yang dihitung dari iuran yang seharusnya dibayarkan. Denda tersebut ditanggung oleh pemberi kerja. Denda keterlambatan tersebut merupakan pendapat lain dari dana jaminan sosial.
- 2) Bagi peserta bukan penerima upah Iuran dibayarkan secara sendiri-sendiri setiap bulan, melalui wadah, atau melalui kelompok tertentu yang dibentuk paling lambat tanggal 15 bulan berikutnya dari bulan iuran yang bersangkutan. Apabila tanggal 15 tersebut jatuh pada hari libur, iuran dibayarkan pada hari kerja berikutnya.

#### **g. Manfaat Jaminan Hari Tua**

Manfaat dari program jaminan hari tua adalah berupa uang tunai yang besarnya merupakan nilai akumulasi iuran ditambah hasil pengembangannya dan dibayar sekaligus. Pembayaran manfaat Jaminan Hari Tua (JHT) dapat diberikan sebagian sampai batas tertentu apabila peserta telah memiliki masa kepesertaan minimal 10 tahun. Manfaat JHT dibayarkan kepada peserta apabila:

- 1) Peserta mencapai usia pensiun.
- 2) Peserta mengalami cacat total tetap.
- 3) Peserta meninggal dunia. Sesuai PP Nomor 60 Tahun 2015 tentang Perubahan atas PP No. 46 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Program JHT.

Manfaat JHT bagi Peserta mencapai usia pensiun tersebut, dikategorikan sebagai peserta yang berhenti bekerja, meliputi:

- 1) Peserta mengundurkan diri.
- 2) Peserta terkena pemutusan hubungan kerja.
- 3) Peserta yang meninggalkan Indonesia untuk selama-lamanya

Selain mendapatkan uang tunai, peserta Jaminan Hari Tua (JHT) juga akan mendapatkan manfaat layanan tambahan berupa fasilitas pembiayaan perumahan (PP Nomor 46 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Jaminan Hari Tua).

#### **h. Tahapan Pencairan/Klaim Jaminan Hari Tua**

Adapun tahapan-tahapan yang dilakukan untuk mencairkan dana jaminan hari tua antara lain:

##### **1) Cek Kelengkapan Dokumen**

Tahap pertama dari proses dan tahapan pencairan dana JHT BPJS adalah pemeriksaan dokumen. Dokumen memang merupakan syarat yang utama dari hal apapun yang berkaitan dengan pencairan keuangan. Di BPJS sendiri proses pemeriksaan dokumen biasanya dilakukan oleh petugas satpam dengan menggunakan map ceklis. Petugas security ini akan mengecek satu persatu dokumen dan berkas-berkas yang Anda bawa. Apabila ada satu saja dokumen yang kurang, petugas tidak akan meloloskan kita ke tahapan selanjutnya. Peserta akan disuruh pulang terlebih dahulu untuk melengkapi dokumen yang kurang. Dan jika ada dokumen yang belum difotocopy, petugas security biasanya akan menyarankan dan menyuruh peserta untuk memfotocopy terlebih dahulu.

Dokumen-dokumen yang wajib dilengkapi dan difotocopy dalam proses pencairan uang JHT BPJS Ketenagakerjaan tersebut antara lain: Kartu Peserta Jamsostek/BPJS TK, paklaring, KTP atau SIM., Kartu Keluarga dan buku tabungan. Jadi sebaiknya sebelum berangkat peserta perlu melengkapi dan memfotocopy dulu beberapa dokumen yang dibutuhkan tersebut.

##### **2) Mengisi Formulir Klaim Jaminan Hari Tua**

Jika peserta telah melengkapi seluruh dokumen yang dibutuhkan dan dinyatakan lengkap oleh petugas, maka peserta akan melanjutkan ke tahap kedua yaitu pengisian formulir. Ditahap ini peserta akan diberikan formulir pencairan JHT oleh petugas. Tugas peserta pada tahap ini adalah mengisi formulir tersebut

dengan data-data yang benar dan lengkap. Jangan malu dan segan untuk bertanya kepada petugas jika ada hal-hal yang tidak dimengerti dalam pengisian formulir.

### 3) Menandatangani Surat Pernyataan Sedang Tidak Bekerja

Setelah peserta mengisi formulir dengan lengkap dan benar, peserta nanti juga akan diwajibkan untuk mengisi surat pernyataan. Surat pernyataan ini berisi sebuah keterangan yang menyatakan bahwa peserta memang sedang tidak bekerja di perusahaan manapun. Surat pernyataan tersebut harus peserta tanda tandangani di atas materai Rp. 6000 sebagai penguatnya pernyataan.

### 4) Letakkan Dokumen Ke Dalam Dropbox

Semua berkas yang telah di periksa beserta formulir permohonan dan surat pernyataan yang telah ditandatangani tersebut harus dimasukkan kedalam sebuah map. Setelah peserta memasukkan semua berkas tadi ke dalam map, berikutnya peserta harus meletakkan map tadi di dalam dropbox yang telah disediakan, yang nantinya akan diperiksa kembali oleh petugas.

### 5) Ambil Nomor Antrian

Saat peserta meletakkan dokumen atau berkas tadi ke dalam dropbox, peserta jangan lupa untuk mengambil nomor antrian yang ada di bawah dropbox. Setelah itu, duduklah di kursi tunggu untuk menunggu panggilan pada proses berikutnya. Pemanggilan akan dilakukan berdasarkan urutan nomor antrian yang ada.

### 6) Verifiikasi Data Diri

Setelah nama peserta dipanggil berdasarkan nomor urutan, maka peserta masuk ke tahap verifikasi data. Pada tahap verivikasi data diri ini peserta akan sedikit diwawancarai dengan beberapa pertanyaan. Biasanya pertanyaan yang diajukan yaitu kapan terakhir kerja, gaji terakhir berapa, siapa nama Ibu kandung.

### 7) Foto Diri

Setelah sesi wawancara, peserta akan diminta untuk foto diri. Untuk peserta BPJS ketenagakerjaan yang sudah tidak bekerja dan akan mengambil 100% saldo JHT-nya. Foto diri ini akan menjadi bukti bahwa orang yang difoto tersebut sudah pernah mengambil semua uang JHT-nya.

### 8) Menerima Tanda Bukti Transaksi

Tahapan pencairan dana JHT BPJS ketenagakerjaan adalah adalah penerimaan tanda bukti transaksi. Saat yang JHT sudah ditansfer oleh BPJS ketenagakerjaan ke rekening bank Anda, maka Anda akan menerima tanda buktinya. Pada tahapan ini Anda juga akan menerima kembali KTP, Kartu Keluarga dan Buku Tabungan Anda yang asli. Sementara Kartu Peserta Jamsostek/BPJS ketenagakerjaan yang sudah dicairkan tidak akan dikembalikan lagi.

### B. Kajian Terdahulu

Pada bagian ini dicantumkan hasil kajian atau penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan. Tujuan mencantumkan kajian terdahulu adalah untuk menunjukkan penelitian yang memiliki persamaan yang akan yang akan diteliti, letak perbedaannya dengan yang akan diteliti sehingga jelas posisi permasalahan yang akan diteliti. Berikut beberapa penelitian terdahulu yang relevasin terhadap peneliti yang dilakukan.

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama	Judul	Hasil	Penelitian	
				Persamaan	Perbedaan
1	Imam Aziz S. (2013)	Evaluasi sistem akuntansi pembayaran klaim asuransi jaminan hari tua pada PT. Jamsostek (Persero) cabang	Hasil dari penelitian ini bahwa sistem akuntansi pembayaran klaim asuransi jht yang terdapat di PT. Jamsostek (Persero) sudah	Sama-sama membahas tentang klaim Jaminan Hari Tua	Penelitian terdahulu membahas tentang perhitungan sistem akuntansi pembayaran klaim asuransi jht sedangkan

		Yogyakarta	memadai dan berjalan dengan baik.		pada penelitian ini membahas tentang analisis pelayanan lapak asik dalam sistem klaim jht pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padangsidempuran
2	Kadek Yuda Kumala T.D, Anak Agung Saung Laksrni Dewi, Ni Made Puspasutari Ujianti (2021)	Mekanisme pencairan klaim badan penyelenggara sosial (BPJS) Ketenagakerjaan JHT ditengah pandemi covid-19	Hasil penelitian ini adalah dasarnya aturan pemerintah No. 46 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Jaminan Hari Tua. Programnya ialah manfaat uang tunai yang diberi saat sudah masuk usia tertentu, tidak mau bekerja lagi, cacat total sehingga tidak	Sama-sama membahas tentang sistem klaim Jaminan Hari Tua	Penelitian ini membahas tentang pengajuan klaim BPJS Ketenagakerjaan JHT di Rumah Sakit Prima Medika Denpasar yang melihat dari segi faktor pendorong dan penghambat di pekerjaan sedangkan penelitian saya membahas

			<p>bisa bekerja lagi maupun meninggal dunia serta akan diberi sampai batas waktunya setelah kepesertaan minimal sepuluh tahun.</p> <p>Kurangnya SDA untuk memberi pelayanan pada peserta klaim, sehingga pelayanan yang dilakukan juga belum efektif dan kurangnya sosialisasi BPJS Ketenagakerjaan tentang segala hal yang berhubungan dengan pelaksanaan Jaminan Hari Tua.</p>		<p>tentang bagaimana pelaksanaan sistem klaim di lapak asik dan bagaimana keefektifan lapak asik di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang Sidempuan.</p>
3	Chiese Rizky, Ani	Inovasi program pelayanan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan	Sama-sama membahas tentang klaim	Penelitian ini membahas tentang

	<p>Agus Puspawati, Dodi Faedlulloh (2022)</p>	<p>tanpa kontak fisik (Lapak Asik) di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung</p>	<p>melihat indikator yang ada maka program yang telah dilaksanakan oleh BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung memiliki seluruh atribut inovasi dengan berjalannya proses pelayanan yang kembali optimal dimasa pandemi. Namun, penelitian ini juga menemukan kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan Lapak Asik di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung seperti kendala internal</p>	<p>jaminan hari tua di BPJS Ketenagakerjaan.</p>	<p>melihat atribut inovasi yang dilakukan BPJS Ketenagakerjaan dalam melaksanakan program Lapak Asik dengan menggunakan indikator yang dikemukakan oleh Rogers sedangkan penelitian saya membahas tentang bagaimana pelaksanaan sistem klaim di lapak asik dan keefektifan lapak asik.</p>
--	---	--	---	--	--

			yakni <i>server down</i> , dan kendala eksternal berupa ketidaksiapan sarana peserta dalam menggunakan inovasi.		
4	Dalimunte (2019)	Analisis Sistem Klaim Jaminan Hari Tua pada Tenaga Kerja Pensiun yang Mengundurkan Diri di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa	Hasil dari penelitian ini bahwa sistem klaim jaminan hari tua sudah dilaksanakan dengan baik, masih ada beberapa yang perlu diperjelas dalam SOP yang ada, dan perlunya prosedur yang lebih ringkas agar lebih efektif dan efisien.	Sama-sama membahas tentang sistem klaim jaminan hari tua	Penelitian terdahulu hanya melihat sistem klaim jaminan hari tua yang mengundurkan diri sedangkan penelitian saya analisis pelayanan lapak asik dalam sistem pencairan klaim jaminan hari tua di BPJS Ketenagakerjaan
5	Maimunah	Analisis Sistem Klaim	Hasil penelitian ini menunjukkan	Sama-sama membahas	Penelitian terdahulu

	Pane(2019)	Jaminan Hari Tua dan Perhitungannya pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara	pelaksanaan sistem klaim jaminan hari tua yang ada di PBJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara pada umumnya belum sesuai dengan peraturan yang ada.	klaim Jaminan Hari Tua di Kantor BPJS Ketenagakerjaan	hanya khusus melihat dari perspektif dalam sistem kiam Jaminan Hari Tua dan Perhitungannya pada BPJS Ketenagakerjaan. Sedangkan penelitian saya analisis pelayanan Lapak Asik dalam sistem pencairan klaim Jaminan Hari Tua pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang Sidempuan.
6	Dessy Maya Sary (2017)	Prosedur pengajuan klaim Jaminan Hari Tua di Badan Penyelenggara Jaminan	Prosedur pengajuan klaim jht di BPJS Ketenagakerjaan Surakarta terdapat beberapa	Sama-sama membahas tentang pelayanan atas klaim Jaminan Hari Tua di Kantor BPJS	Penelitian terdahulu membahas tentang penetapan, perhitungan nya Sedangkan

		Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Surakarta	<p>tahapan atau proses yang hingga saat ini berjalan dengan baik sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan walaupun terkadang terdapat beberapa hambatan dalam kegiatan prosedur pengajuan klaim tersebut. Proses penetapan dan perhitungan dan pembayaran klaim jht pada BPJS Ketenagakerjaan Surakarta sudah berjalan dengan baik karena setiap tahapan tersebut dapat diselesaikan tepat waktu.</p>	Ketenagakerjaan	<p>penelitian saya membahas tentang analisis pelayanan Lapak Asik dalam sistem klaim JHT di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang Sidimpuan</p>
7	Muham	Sistem Klaim	Sistem jaminan	Sama-sama	Penelitian

	mad Ali Musthafa (2009)	Jaminan Hari Tua PT. Jamsostek (Persero) pada Kantor Cabang Semarang	hari tua telah berjalan dengan baik, hanya saja ada beberapa perbedaan abtaru buku pedoman Jamsostek dengan praktik yang ada.	membahas tentang klaim jaminan hari tua di BPJS Ketenagakerja an	terdahulu membahas tentang perincian pembayaran guna untuk menghindari penyalahgunaa n dan penyelewenga n PT. Jamsostek sedangkan penelitian saya membahas tentang analisi pelayanan Lapak Asik dalam sistem klaim JHT di BPJS Ketenagakerja an cabang Kota Padang Sidimpuan
8	Fahira Meka Novanda (2021)	Kualitas Layanan Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) Menggunakan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan <i>tangible,</i> <i>relibity,</i> <i>responsiveness,</i>	Sama-sama membahas tentang Klaim Jaminan Hari Tua di BPJS Ketenagakerja	Penelitian terdahulu hanya terfokus pada kualitas layanan dari Platform

		Platform Layanan Tanpa Kontak Fisik (LAPAK ASIK) Paada Masa Pandemi (Studi Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Yogyakarta)	<i>assurance dan emhaty</i> umumnya sudah cukup baik hanya saja ada satu variabel yang belum baik. Hal ini disebabkan pada variabel <i>responsiveness</i> (daya tanggap) dengan pendataan peserta pengajuan yang lambat karena penumpukan pengajuan yang setiap harinya.	an	Lapak Asik sedangkan penelitian saya membahas tentang analisis pelayanan Lapak Asik dalam sistem klaim JHT di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang Sidempuan
9	Gilbert Herodion Sigiuro dan Adam Afiezan (2022)	Analisis sistem dan prosedur klaim jaminan hari tua pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota	Klaim JHT dapat dilakukan dengan 3 cara, baik offline maupun online, yaitu peserta bisa melakukan klaim yaitu dengan datang ke kantor cabang melalui lapak	Sama-sama membahas tentang sistem klaim JHT di BPJS Ketenagakerjaan	Penelitian terdahulu membahas sistem klaim jht secara keseluruhan dan dilihat dari ketentuan dari tarif pajak sedangkan penelitian saya

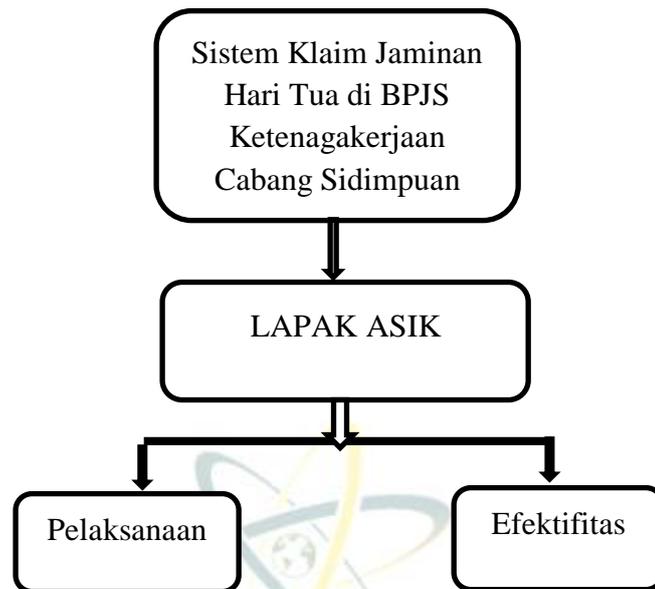
			<p>asik dan melalui aplikasi JMO. Tentu saja peserta harus mempersiapkan dokumen yang diperlukan dan mengikuti prosedur yang berlaku kendala itu terjadi terkadang data peserta tidak valid dan peserta belum menguasai teknologi.</p>		<p>analisis pelayanan lapak asik dalam sistem pencairan klaim jaminan hari tua di BPJS Ketenagakerjaan.</p>
--	--	--	--	--	---

#### 4. Kerangka Berfikir

Kerangka berpikir adalah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang diidentifikasi sebagai masalah penting.

Berikut adalah kerangka pemikiran dalam penelitian ini:

SUMATERA UTARA MEDAN



**Gambar 2.1 Kerangka Berfikir**

Berdasarkan kerangka berfikir diatas, dapat dijelaskan bahwa penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana pelaksanaan sistem klaim Jaminan Hari Tua ( JHT) dalam menggunakan Layanan Lapak Asik apakah Layanan Lapak Asik telah efektif penerapannya dalam klaim Jaminan Hari Tua sesuai syarat yang berlaku. Penelitian ini akan mengulas tentang permasalahan pelaksanaan dan efektifitas pelayanan Lapak Asik dalam sistem klaim JHT di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang Sidempuan. Pelaksanaan diartikan sebagai suatu usaha atau kegiatan tertentu yang dilakukan untuk mewujudkan rencana atau program dalam kenyataannya. Efektifitas sendiri adalah menunjukkan kesuksesan atau kegagalan dalam pencapaian tujuan.