

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Perusahaan

a. Sejarah BPJS Ketenagakerjaan

BPJS Ketenagakerjaan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan) merupakan program publik yang memberikan perlindungan bagi tenaga kerja untuk mengatasi risiko sosial ekonomi tertentu dan penyelenggaraannya menggunakan mekanisme asuransi sosial. Sebagai Lembaga Negara yang bergerak dalam bidang asuransi sosial BPJS Ketenagakerjaan yang dahulu bernama PT Jamsostek (Persero) merupakan pelaksana undang-undang jaminan sosial tenaga kerja. Penyelenggaraan Program Jaminan Sosial merupakan salah satu tanggung jawab dan kewajiban Negara untuk memberikan perlindungan sosial ekonomi kepada masyarakat. Sesuai dengan kondisi kemampuan keuangan Negara. Indonesia seperti halnya negara berkembang lainnya, mengembangkan program jaminan sosial berdasarkan funded social security, yaitu jaminan sosial yang didanai oleh peserta dan masih terbatas pada masyarakat pekerja di sektor formal.

Sejarah terbentuknya PT Jamsostek (Persero) mengalami proses yang panjang, dimulai dari UU No. 33/1947 jo UU No. 2/1951 tentang kecelakaan kerja, Peraturan Menteri Perburuhan (PMP) No. 48/1952 jo PMP No. 8/1956 tentang pengaturan bantuan untuk usaha penyelenggaraan kesehatan buruh, PMP No. 15/1957 tentang pembentukan Yayasan Sosial Buruh, PMP No. 5/1964 tentang pembentukan Yayasan Dana Jaminan Sosial (YDJS), diberlakukannya UU No. 14/1969 tentang Pokok-pokok Tenaga Kerja. Secara kronologis proses lahirnya asuransi sosial tenaga kerja semakin transparan.

Setelah mengalami kemajuan dan perkembangan, baik menyangkut landasan hukum, bentuk perlindungan maupun cara penyelenggaraan, pada tahun 1977 diperoleh suatu tonggak sejarah penting dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah (PP) No. 33 tahun 1977 tentang pelaksanaan program asuransi sosial

tenaga kerja (ASTEK), yang mewajibkan setiap pemberi kerja/pengusaha swasta dan BUMN untuk mengikuti program ASTEK. Terbit pula PP No. 34/1977 tentang pembentukan wadah penyelenggara ASTEK yaitu Perum Astek.

Tonggak penting berikutnya adalah lahirnya UU No. 3 tahun 1992 tentang Jaminan Sosial Tenaga Kerja (JAMSOSTEK). Dan melalui PP No. 36/1995 ditetapkannya PT Jamsostek sebagai badan penyelenggara Jaminan Sosial Tenaga Kerja. Program Jamsostek memberikan perlindungan dasar untuk memenuhi kebutuhan minimal bagi tenaga kerja dan keluarganya, dengan memberikan kepastian berlangsungnya arus penerimaan penghasilan keluarga sebagai pengganti sebagian atau seluruhnya penghasilan yang hilang, akibat risiko sosial.

Selanjutnya pada akhir tahun 2004, Pemerintah juga menerbitkan UU No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Undang-undang itu berhubungan dengan Amandemen UUD 1945 tentang perubahan pasal 34 ayat 2, yang kini berbunyi: "Negara mengembangkan sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyat dan memberdayakan masyarakat yang lemah dan tidak mampu sesuai dengan martabat kemanusiaan". Manfaat perlindungan tersebut dapat memberikan rasa aman kepada pekerja sehingga dapat lebih berkonsentrasi dalam meningkatkan motivasi maupun produktivitas kerja.

Kiprah Perusahaan PT Jamsostek (Persero) yang mengedepankan kepentingan dan hak normatif Tenaga Kerja di Indonesia dengan memberikan perlindungan 4 (empat) program, yang mencakup Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT) dan Jaminan Pemeliharaan Kesehatan (JPK) bagi seluruh tenaga kerja dan keluarganya terus berlanjutnya hingga berlakunya UU No. 24 Tahun 2011.

Tahun 2011, ditetapkanlah UU No. 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Sesuai dengan amanat undang-undang, tanggal 1 Januari 2014 PT Jamsostek akan berubah menjadi Badan Hukum Publik. PT Jamsostek (Persero) yang bertransformasi menjadi BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Ketenagakerjaan tetap dipercaya untuk menyelenggarakan program jaminan sosial tenaga kerja, yang meliputi JKK, JKJ, JHT dengan penambahan Jaminan Pensiun mulai 1 Juli 2015.

Menyadari besar dan mulianya tanggung jawab tersebut, BPJS Ketenagakerjaan pun terus meningkatkan kompetensi di seluruh lini pelayanan sambil mengembangkan berbagai program dan manfaat yang langsung dapat dinikmati oleh pekerja dan keluarganya. Kini dengan sistem penyelenggaraan yang semakin maju, program BPJS Ketenagakerjaan tidak hanya memberikan manfaat kepada pekerja dan pengusaha saja, tetapi juga memberikan kontribusi penting bagi peningkatan pertumbuhan ekonomi bangsa dan kesejahteraan masyarakat Indonesia.

b. Logo Perusahaan



c. Visi dan Misi

1. Visi

Menjadi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kebanggaan Bangsa, yang Amanah, Bertata kelola Baik serta Unggul dalam Operasional dan Pelayanan.

2. Misi

Melalui Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan, BPJS Ketenagakerjaan berkomitmen Untuk:

- a) Melindungi dan Menyejahterakan seluruh pekerja dan keluarganya.
- b) Meningkatkan produktivitas dan daya saing pekerja.
- c) Mendukung pembangunan dan kemandirian perekonomian nasional.

d. Jumlah Tenaga Kerja dan Jam Kerja

1. Jumlah Tenaga kerja

Berikut adalah jumlah karyawan yang terdapat di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang Sidempuan.

Tabel 4.1

Jumlah Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang Sidempuan

Bagian	Jumlah Karyawan
Pimpinan Cabang	1
Kepala Bidang Umum dan SDM	1
Kepala Bidang Pelayanan	1
Kepala Bidang Kepesertaan	1
Kepala Bidang Keuangan	1
<i>Account Representtative</i> Khusus	6
Penata Madya Pelayanan	1
<i>Customer Service Officer</i>	2
Penata Madya Umum	2
Penata Madya SDM	1
Penata Madya Kearsiban	1
Petugas Pemeriksa Cabang	1

1. Jam Kerja

Jam kerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang Sidempuan dimulai dari Pukul 08.00-17.00 WIB.

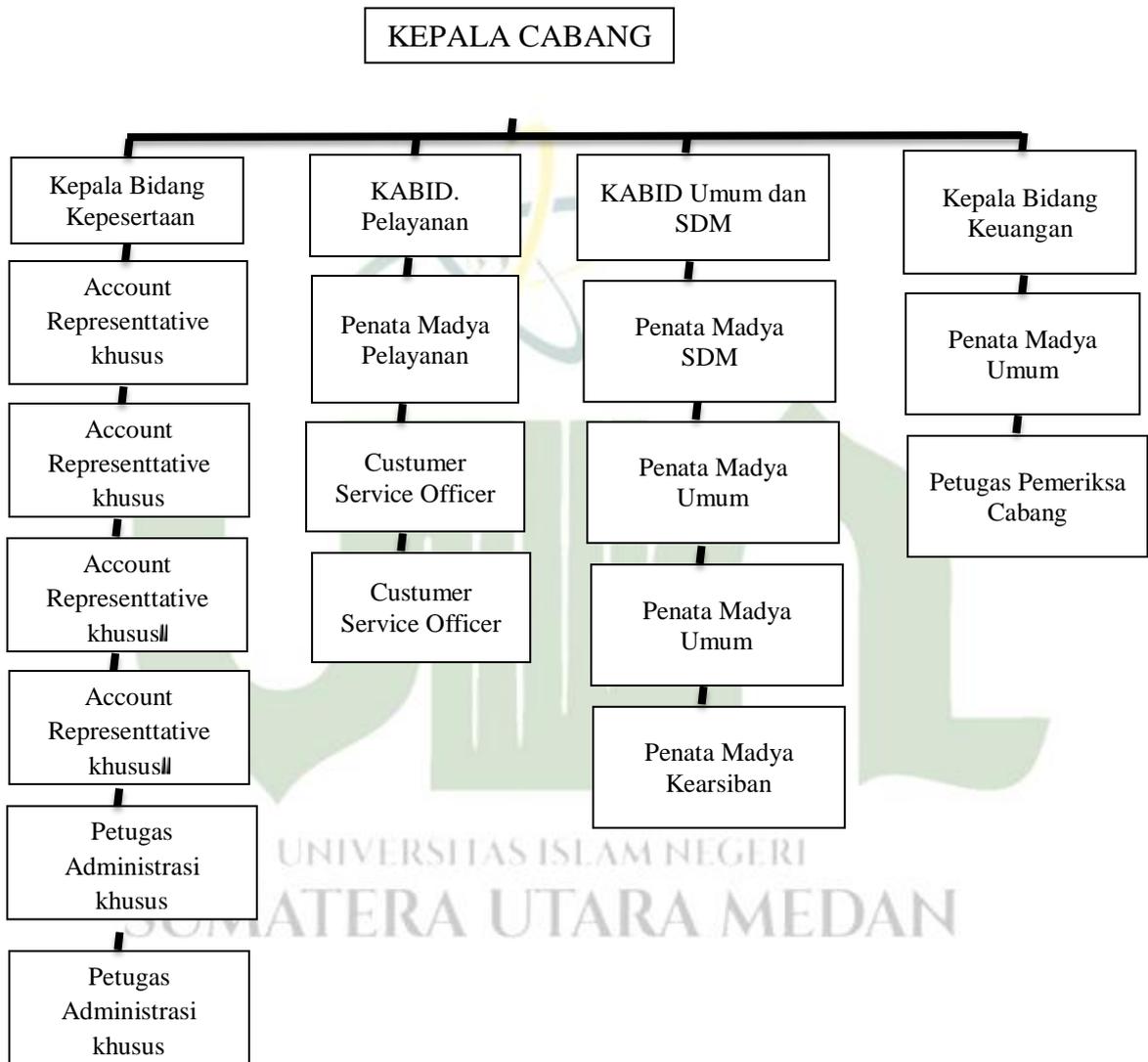
e. Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan suatu kerangka yang memperlihatkan sejumlah tugas-tugas dan kejadian-kejadian untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam suatu perusahaan yang menentukan bentuk organisasi adalah pimpinan yang bertujuan untuk mempermudah pimpinan dalam melaksanakan tugas-tugas yang menentukan bagian-bagian pekerjaan serta merupakan suatu alat untuk

memberikan wewenang dan tanggung jawab atas pekerjaan yang diberikan kepada bawahan (Sunarji Harahap, 2016). Adapun struktur organisasi BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kota Padang Sidempuan dapat dilihat pada gambar berikut ini:

Gambar 4.1

Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang



f. Job Description

1. Kepala Kantor Cabang

- a) Mengarahkan, mengevaluasi dan mengendalikan kegiatan operasional di kantor cabang, selaras dengan kebijakan dan strategi yang ditetapkan di kantor wilayah.
- b) Menyusun dan melaksanakan rencana kerja pengawasan dan pemeriksaan kepada pemberi kerja, membuat laporan dan mengusulkan sanksi administratif berupa surat teguran, denda dan rekomendasi penghentian pelayanan publik berkoordinasi dengan instansi terkait, guna memastikan pencapaian target cabang dan wilayah secara optimal dan mendukung kepatuhan dan pertumbuhan kepesertaan Program Jaminan Sosial, sesuai dengan standar dan ketentuan yang berlaku di badan/institusi.

2. Kepala Bidang Pemasaran

- a) Merencanakan program pemasaran formal, informal dan khusus (untuk pengembangan kepesertaan) dan pengelolaan kepesertaan melalui program Customer Relationship Management (CRM) di cabang yang selaras dengan strategi pemasaran wilayah.
- b) Memantau dan membina kinerja Marketing Officer (MO) dan Relationship Officer (RO).
- c) Mengendalikan pelayanan administrasi kepesertaan, guna memastikan target kepesertaan dan iuran di cabang tercapai dengan efektif dan efisien.

3. Marketing Officer

- a) Mengumpulkan data potensi.
- b) Melaksanakan kegiatan pemasaran untuk mengakuisisi kepesertaan baru atau mendapatkan kembali peserta yang telah keluar dari kepesertaan (untuk masuk kembali menjadi peserta), guna memastikan tercapainya target kepesertaan dan iuran yang telah dibebankan.

4. Relationship Officer

- a) Mengumpulkan data peserta.
- b) Melaksanakan kegiatan pembinaan kepada peserta (sebagai bagian dari program Customer Relationship Management/CRM).
- c) Memberikan pelayanan dan menangani keluhan peserta dengan cepat dan tepat, guna tercapainya tertib administrasi, terjalinnya hubungan baik dengan peserta, dan meningkatkan kepesertaan dan iuran yang telah ditetapkan.

5. Penata Madya Administrasi Pemasaran

- a) Menghimpun dan mengelola data yang terkait dengan kegiatan pemasaran penerima upah dan bukan penerima upah serta administrasi kepesertaan.
- b) Melakukan pelayanan dokumen administrasi dan penghitungan besar iuran serta denda (jika ada), guna menyediakan data yang akurat dan dokumen yang lengkap untuk mendukung kelancaran kegiatan pemasaran.

6. Penata Madya Administrasi Peserta Bukan Penerima Upah

- a) Menghimpun data yang terkait dengan kegiatan pemasaran dan administrasi kepesertaan bukan penerima upah dan jasa konstruksi.
- b) Menyiapkan sarana prasarana penunjang kegiatan pemasaran serta melakukan pelayanan dokumen administrasi dan penghitungan besar iuran serta denda (jika ada), guna menyediakan data yang akurat dan dokumen yang lengkap untuk mendukung kelancaran kegiatan pemasaran peserta bukan penerima upah.

7. Kepala Bidang Pelayanan

- a) Merencanakan, mengkoordinasikan, memantau dan mengevaluasi penyelenggaraan dan pelayanan program JHT, JP, JKK dan JKM.
- b) Mengkoordinasikan penyelesaian kasus terdiagnosa Kecelakaan Kerja- Penyakit Akibat Kerja (KK-PAK) di lingkungan operasional Kantor Cabang guna memastikan kegiatan pelayanan

berlangsung lancar dan memenuhi standar kualitas yang ditentukan.

8. Penata Madya Pelayanan

Melakukan verifikasi terhadap dokumen pendukung proses klaim program JHT & JP.

- a) Menentukan besar klaim dan memproses klaim sesuai ketentuan yang berlaku, guna memenuhi kewajiban pembayaran klaim kepada peserta dengan tepat jumlah dan tepat waktu.
- b) Melakukan verifikasi dokumen pendukung dan perhitungan biaya sesuai ketentuan dalam proses klaim program JKK & JKM.
- c) Menentukan besar klaim dan memproses klaim, guna memenuhi kewajiban proses klaim kepada peserta dengan tepat sasaran, tepat mutu dan tepat waktu.

9. Customer Service

- a) Memberikan pelayanan kepada peserta maupun calon peserta sesuai kebutuhan (seperti pelayanan kepesertaan, iuran, pengajuan jaminan, permintaan informasi, dll).
- b) Menangani keluhan peserta sesuai ketentuan, guna memenuhi kebutuhan dengan tepat sasaran dan tepat waktu, dan untuk menjaga kepuasan pelanggan sesuai standar yang ditetapkan.

10. Kepala Bidang Umum dan SDM

- a) Memantau dan mengoordinasikan kegiatan pengelolaan sumber daya manusia, pengadaan barang dan jasa, pemeliharaan arsip, aset dan pelayanan umum bagi karyawan (seperti rumah tangga, kebersihan, keamanan, kearsipan, dll), serta hubungan komunikasi dengan pihak internal dan eksternal, guna memberikan dukungan pada aspek SDM & Umum bagi kelancaran kegiatan bisnis di kantor cabang.

11. Penata Madya SDM

- a) Melaksanakan pengelolaan sistem SDM, administrasi karyawan dan pembinaan bagi karyawan di Kantor Cabang, sesuai arahan,

guna memberikan dukungan optimal terhadap kelancaran operasional.

12. Penata Madya Umum

- a) Mengkoordinasikan pemberian layanan umum dan penyediaan barang/jasa sesuai kebutuhan, dan pemeliharaan aset, sarana dan prasarana serta melaksanakan program komunikasi sesuai arahan, guna memberikan dukungan optimal terhadap kelancaran operasional.

13. Penata Madya Kearsipan

- a) Melaksanakan kegiatan pengelolaan arsip dan pembinaan kearsipan yang meliputi ketatalaksanaan kearsipan, pembuatan petunjuk kearsipan, pengolahan arsip, penyimpanan arsip, konservasi arsip, layanan kearsipan, publikasi kearsipan, pengkajian dan pengembangan kearsipan, pembinaan dan pengawasan kearsipan.
- b) Melaksanakan dan mengelola hubungan komunikasi dan korespondensi antar Unit Kearsipan baik internal dan eksternal BPJS Ketenagakerjaan.
- c) Melakukan koordinasi untuk pelaksanaan kegiatan kearsipan bagi seluruh Unit Kerja sesuai dengan sistem dan prosedur yang telah ditetapkan, mengkoordinasikan penyediaan sarana dan prasarana tata kelola kearsipan guna mendukung kelancaran pelaksanaan kegiatan Kearsipan.

14. Sekretaris Unit Kerja Kacab

- a) Melaksanakan pengelolaan administrasi surat menyurat, rapat intern/ekstern, administrasi personil, serta sarana dan prasarana kerja pada Kantor Cabang, guna mendukung kelancaran kerja Kepala Kantor Cabang dan Unit Kerja.

15. Kepala Bidang Keuangan

- a) Memantau dan mengkoordinasikan kegiatan yang terkait dengan pengelolaan keuangan di kantor cabang, guna memberikan

dukungan pada aspek keuangan bagi kegiatan operasional yang efektif dan efisien.

16. Penata Madya Keuangan

- a) Mengkompilasi usulan anggaran dari setiap Bidang di Kantor Cabang.
- b) Melaksanakan pengendalian penggunaan anggaran, serta memenuhi kewajiban perpajakan perusahaan, guna menghasilkan pengelolaan anggaran yang efektif dan efisien serta dipenuhinya kewajiban yang terkait dengan perpajakan.

17. Penata Muda Keuangan

- a) Melaksanakan pencatatan keuangan secara akurat, memproses pembayaran klaim jaminan.
- b) Mengelola administrasi keuangan, guna menghasilkan laporan yang tertib administrasi.

18. Penata Madya Teknologi Informasi

- a) Melaksanakan pengaturan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan hardware, software, jejaring dan layanan TI di Kantor Cabang, guna mengoptimalkan pengoperasian perangkat dan layanan.
- b) Memperkaya, mengelola, menganalisa data, informasi dan pengetahuan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan akurat kepada peserta sebagai pondasi kestabilan operasional serta kecepatan pengambilan keputusan.

19. Petugas Pemeriksa Cabang

- a) Menyusun usulan dan melaksanakan program kerja pengawasan dan pemeriksaan tahunan di Unit Kerjanya.
- b) Mengkoordinasikan dan/atau melaksanakan kegiatan pemeriksaan kantor maupun pemeriksaan lapangan kepada pemberi kerja.
- c) Menyusun, mengevaluasi dan mereview kembali laporan dan menyiapkan sanksi administratif berupa surat teguran, denda dan surat rekomendasi tidak mendapat pelayanan public tertentu.
- d) Berkoordinasi dengan instansi terkait untuk melakukan penindakan dan mekanisme pencabutannya, guna mendukung kelancaran kegiatan

pengawasan dan pemeriksaan program jaminan sosial ketenagakerjaan secara optimal.

2. Program BPJS Ketenagakerjaan

a. Jaminan Kecelakaan Kerja

Memberikan perlindungan atas risiko-risiko kecelakaan yang terjadi dalam hubungan kerja, termasuk kecelakaan yang terjadi dalam perjalanan dari rumah menuju tempat. Dalam kehidupan ekonomi saat ini uang mempunyai peranan yang cukup penting diantaranya uang merupakan standart nilai atas kegiatan ekonomi yang ada baik konsumsi, produksi atau refleksi atas kekayaan dan penghasilan (Aqwa Naser Daulay, 2019).

Karakteristik Program Jaminan Kecelakaan Kerja adalah sebagai berikut:

- 1) Diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial.
- 2) Tujuan penyelenggaraan adalah untuk menjamin pemberian manfaat pelayanan kesehatan dan santunan uang tunai bagi pekerja mengalami kecelakaan kerja atau menderita penyakit akibat kerja. Kepesertaan perorangan.
- 3) Manfaat berupa pelayanan kesehatan sesuai kebutuhan medis, dan uang tunai untuk pekerja yang mengalami cacat tetap total atau meninggal dunia.

Manfaat dari jaminan kecelakaan kerja adalah sebagai berikut:

- 1) Perlindungan atas risiko Kecelakaan Kerja mulai dari perjalanan pergi, pulang, dan ditempat bekerja, serta perjalanan dinas.
- 2) Perawatan tanpa batas biaya sesuai kebutuhan medis.
- 3) Santunan upah selama tidak bekerja (6 bulan pertama 100%, 6 bulan kedua 75%, seterusnya hingga sembuh 50%).
- 4) Santunan Kematian akibat kecelakaan kerja sebesar 48x upah yang dilaporkan oleh perusahaan (pemberi kerja) atau peserta.
- 5) Bantuan Beasiswa untuk 1 orang anak. Beasiswa pendidikan bagi satu orang anak dari peserta yang meninggal dunia atau mengalami cacat total tetap akibat kecelakaan kerja sebesar Rp12 juta.

- 6) Bantuan untuk kesiapan kembali bekerja. Pendampingan kepada peserta yang mengalami kecelakaan kerja dan penyakit akibat kerja, mulai dari peserta masuk perawatan di rumah sakit sampai peserta tersebut dapat kembali bekerja.

b. Jaminan Kematian

Jaminan Kematian yang selanjutnya disingkat JKM adalah memberikan manfaat uang tunai yang diberikan kepada ahli waris ketika peserta meninggal dunia bukan akibat kecelakaan kerja.

Karakteristik Program Jaminan Kematian adalah sebagai berikut:

- 1) Diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial.
- 2) Tujuan penyelenggaraan adalah untuk memberikan santunan kematian yang dibayarkan kepada ahli waris Peserta yang meninggal dunia.
- 3) Kepesertaan perorangan. Manfaat berupa uang tunai dibayarkan sekaligus.

Manfaat dari jaminan kematian adalah sebagai berikut:

- 1) Santunan Kematian. Manfaat uang tunai yang diberikan kepada ahli waris ketika peserta meninggal dunia bukan akibat kecelakaan kerja.
- 2) Santunan Berkala 24 Bulan. Santunan berkala 24 x Rp200 ribu = Rp4,8 juta yang dibayar sekaligus.
- 3) Biaya Pemakaman. Biaya Pemakaman sebesar Rp3 juta.
- 4) Bantuan Beasiswa 1 orang anak diberikan kepada setiap peserta yang telah memasuki masa iur paling singkat 5 tahun yang diberikan sebanyak Rp12 juta.
- 5) Total Manfaat. Keseluruhan manfaat jaminan kematian yang diterima sebesar Rp36 juta

c. Jaminan Hari Tua

Manfaat JHT adalah berupa uang tunai yang besarnya merupakan nilai akumulasi iuran ditambah hasil pengembangannya.

Karakteristik jaminan hari tua adalah sebagai berikut:

- 1) Diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial atau tabungan wajib: Prinsip asuransi sosial didasarkan pada

mekanisme asuransi dengan pembayaran iuran antara pekerja dan Pemberi Kerja. 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.

Manfaat dari jaminan hari tua adalah sebagai berikut:

- 1) Manfaat JHT adalah berupa uang tunai yang besarnya merupakan nilai akumulasi iuran ditambah hasil pengembangannya, yang dibayarkan secara sekaligus apabila:
 - a) Peserta mencapai usia 56 tahun.
 - b) Meninggal dunia.
 - c) Cacat total tetap.

Yang dimaksud usia pensiun termasuk peserta yang berhenti bekerja karena mengundurkan diri, terkena PHK dan sedang tidak aktif bekerja dimanapun atau peserta yang meninggalkan wilayah Indonesia untuk selamanya. Hasil pengembangan JHT paling sedikit sebesar rata-rata bunga deposito counter rate bank pemerintah.

- 2) Manfaat JHT sebelum mencapai usia 56 tahun dapat diambil sebagian jika mencapai kepesertaan 10 tahun dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a) Diambil max 10 % dari total saldo sebagai persiapan usia pensiun.
 - b) Diambil max 30% dari total saldo untuk uang perumahan.

Pengambilan sebagian tersebut hanya dapat dilakukan sekali selama menjadi peserta:

- 1) Jika setelah mencapai usia 56 tahun peserta masih bekerja dan memilih untuk menunda pembayaran JHT maka JHT dibayarkan saat yang bersangkutan berhenti bekerja.
- 2) BPJS Ketenagakerjaan wajib memberikan informasi kepada peserta mengenai besarnya saldo JHT beserta hasil pengembangannya 1 (satu) kali dalam setahun.
- 3) Apabila peserta meninggal dunia, urutan ahli waris yang berhak atas manfaat JHT sebagai berikut:
 - a) Janda/duda.
 - b) Anak.
 - c) Orang tua, cucu.
 - d) Saudara Kandung.
 - e) Mertua.
 - f) Pihak yang ditunjuk dalam wasiat.
 - g) Apabila tidak ada ahli waris dan wasiat maka JHT dikembalikan ke Balai Harta Peninggalan.
- 4) Jika terjadi JHT kurang bayar akibat pelaporan upah yang tidak sesuai, menjadi tanggungjawab perusahaan.

d. Jaminan Pensiun

Jaminan pensiun adalah jaminan sosial yang bertujuan untuk mempertahankan derajat kehidupan yang layak bagi peserta dan/atau ahli warisnya dengan memberikan penghasilan setelah peserta memasuki usia pensiun, mengalami cacat total tetap, atau meninggal dunia. Manfaat pensiun adalah sejumlah uang yang dibayarkan setiap bulan kepada peserta yang memasuki usia pensiun, mengalami cacat total tetap, atau kepada ahli waris bagi peserta yang meninggal dunia.

Karakteristik Program Jaminan Pensiun adalah sebagai berikut:

- 1) Diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial atau tabungan wajib dan manfaat pasti:

- a) Asuransi sosial Prinsip tabungan wajib diberlakukan dengan pertimbangan untuk memberi kesempatan kepada pekerja yang tidak memenuhi batas minimal jangka waktu pembayaran iuran saat memasuki masa pensiun. Pekerja ini mendapatkan uang tunai sebesar akumulasi iuran dan hasil pengembangannya saat berhenti bekerja.
 - b) Manfaat pasti adalah terdapat batas minimum dan maksimum manfaat yang akan diterima Peserta. Tujuan penyelenggaraan adalah untuk mempertahankan derajat kehidupan yang layak saat Peserta kehilangan atau berkurang penghasilannya karena memasuki usia pensiun atau mengalami cacat total tetap.
- 2) Kepesertaan Perorangan.
 - 3) Manfaat berupa uang tunai dibayarkan setiap bulan.

Manfaat dari jaminan pensiun adalah sebagai berikut:

- 1) Manfaat Pensiun Hari Tua (MPHT). Berupa Uang tunai bulanan yang diberikan kepada peserta (yang memenuhi masa iuran minimum 15 tahun yang setara dengan 180 bulan) saat memasuki usia pensiun sampai dengan meninggal dunia.
- 2) Manfaat Pensiun Cacat (MPC). Berupa Uang tunai bulanan yang diberikan kepada peserta (kejadian yang menyebabkan cacat total tetap terjadi paling sedikit 1 bulan menjadi peserta dan density rate minimal 80%) yang mengalami cacat total tetap akibat kecelakaan tidak dapat bekerja kembali atau akibat penyakit sampai meninggal dunia. Manfaat pensiun cacat ini diberikan sampai dengan meninggal dunia atau peserta bekerja kembali.
- 3) Manfaat Pensiun Janda/Duda (MPJD). Berupa Uang tunai bulanan yang diberikan kepada janda/duda yang menjadi ahli waris (terdaftar di BPJS Ketenagakerjaan) sampai dengan meninggal dunia atau menikah lagi, dengan kondisi peserta:
 - a) Meninggal dunia bila masa iuran kurang dari 15 tahun, dimana masa iuran yang digunakan dalam menghitung manfaat adalah 15

- tahun dengan ketentuan memenuhi minimal 1 tahun kepesertaan dan density rate 80%.
- b) Meninggal dunia pada saat memperoleh manfaat pensiun MPHT.
- 4) Manfaat Pensiun Anak (MPA). Berupa Uang tunai bulanan yang diberikan kepada anak yang menjadi ahli waris peserta (maksimal 2 orang anak yang didaftarkan pada program pensiun) sampai dengan usia anak mencapai usia 23 (dua puluh tiga) tahun, atau bekerja, atau menikah dengan kondisi peserta:
- a. Meninggal dunia sebelum masa usia pensiun bila masa iur kurang dari 15 tahun, masa iur yang digunakan dalam menghitung manfaat adalah 15 tahun dengan ketentuan minimal kepesertaan 1 tahun dan memenuhi density rate 80% dan tidak memiliki ahli waris janda/duda.
 - b. Meninggal dunia pada saat memperoleh manfaat pensiun MPHT dan tidak memiliki ahli waris janda/duda.
 - c. Janda/duda yang memperoleh manfaat pensiun MPHT meninggal dunia.
- 5) Manfaat Pensiun Orang Tua (MPOT). Manfaat yang diberikan kepada orang tua (bapak / ibu) yang menjadi ahli waris peserta lajang, bila masa iur peserta lajang kurang dari 15 tahun, masa iur yang digunakan dalam menghitung manfaat adalah 15 tahun dengan ketentuan memenuhi minimal kepesertaan 1 tahun dan memenuhi density rate 80%.
- 6) Manfaat Lumpsum. Peserta tidak berhak atas manfaat pensiun bulanan, akan tetapi berhak mendapatkan manfaat berupa akumulasi iurannya ditambah hasil pengembangannya apabila:
- a) Peserta memasuki Usia Pensiun dan tidak memenuhi masa iuran minimum 15 tahun.
 - b) Mengalami cacat total tetap dan tidak memenuhi kejadian cacat setelah minimal 1 bulan menjadi peserta dan minimal density rate 80%.
 - c) Peserta meninggal dunia dan tidak memenuhi masa kepesertaan minimal 1 tahun menjadi peserta dan minimal density rate 80%.

- 7) Manfaat Pensiun diberikan berupa manfaat pasti yang ditetapkan sebagai berikut:
 - a) Untuk 1 (satu) tahun pertama, Manfaat Pensiun dihitung berdasarkan formula Manfaat Pensiun.
 - b) Untuk setiap 1 (satu) tahun selanjutnya, Manfaat Pensiun dihitung sebesar Manfaat Pensiun dihitung sebesar Manfaat Pensiun tahun sebelumnya dikali faktor indeksasi.
- 8) Formula Manfaat Pensiun adalah 1% (satu persen) dikali Masa iur dibagi 12 (dua belas) bulan dikali rata-rata upah tahunan tertimbang selama Masa Iur dibagi 12 (dua belas).
- 9) Pembayaran Manfaat Pensiun dibayarkan untuk pertama kali setelah dokumen pendukung secara lengkap dan pembayaran Manfaat Pensiun bulan berikutnya setiap tanggal 1 bulan berjalan dan apabila tanggal 1 jatuh pada hari libur, pembayaran dilaksanakan pada hari kerja berikutnya.
- 10) Dalam hal peserta telah memasuki Usia Pensiun tetapi yang bersangkutan diperkerjakan, Peserta dapat memilih untuk menerima Manfaat Pensiun pada saat mencapai Usia Pensiun atau pada saat berhenti bekerja dengan ketentuan paling lama 3 (tiga) tahun setelah Usia Pensiun.
- 11) Penerima manfaat pensiun adalah peserta atau ahli waris peserta yang berhak menerima manfaat pensiun.

3. Pelaksanaan Sistem Klaim Jaminan Hari Tua di Lapak Asik pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang Sidempuan

Peserta program Jaminan Hari Tua (JHT) kini bisa mengklaim saldo miliknya dengan mudah secara online melalui Lapak Asik (Layanan Tanpa Kontak Fisik) dari BPJS Ketenagakerjaan. Dengan layanan tersebut, peserta Jaminan Hari Tua BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang Sidempuan tidak perlu repot untuk datang ke kantor cabang dalam melakukan pengajuan klaim JHT. Terdapat beberapa syarat dalam melakukan pengajuan klaim JHT BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang Sidempuan. Adapun Persyaratan pembayaran manfaat jaminan hari tua yaitu:

Peserta mencapai usia pensiun (56 tahun):

- 1) Peserta mengajukan pembayaran manfaat JHT dengan mengisi formulir pengajuan klaim yang dilengkapi dokumen sebagai berikut:
 - a) Kartu asli peserta BPJS Ketenagakerjaan.
 - b) Surat keterangan berhenti bekerja karena usia pensiun dari perusahaan bagi yang sudah tidak bekerja lagi.
 - c) Fotokopi Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga yang masih berlaku.
 - d) Fotokopi rekening tabungan jika pembayaran dilakukan melalui transfer.
- 2) Bagi peserta usia 56 tahun yang masih aktif bekerja, dapat memilih untuk mengambil saldo JHT atau menunda pembayaran manfaat JHT, dan meneruskan kepesertaannya serta mengambil JHT setelah berhenti bekerja.
 - a. Peserta mengundurkan diri sebelum usia pensiun (56 tahun):
 - 1) Pemberian manfaat JHT bagi peserta yang mengundurkan diri dari tempat bekerjanya dan tidak sedang bekerja kembali, dapat mengajukan pembayaran manfaat JHT dengan masa tunggu bulan terhitung sejak surat pengunduran diri dari perusahaan diterbitkan.
 - 2) Masa tunggu satu bulan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terhitung sejak non aktif kepesertaan di BPJS Ketenagakerjaan.
 - 3) Peserta mengajukan pembayaran manfaat JHT dengan mengisi formulir pengajuan klaim yang dilengkapi dokumen sebagai berikut:
 - a) Kartu asli peserta BPJS Ketenagakerjaan.
 - b) Surat keterangan pengunduran diri dari perusahaan tempat bekerja yang ditujukan kepada dan diketahui Dinas Ketenagakerjaan setempat dengan tembusan kepada BPJS Ketenagakerjaan setempat.
 - c) Fotokopi Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga yang masih berlaku.

- d) Fotokopi rekening tabungan jika pembayaran dilakukan melalui transfer.
- 4) Persyaratan surat keterangan pengunduran diri wajib bagi peserta yang mengundurkan diri terhitung mulai tanggal 1 September 2015 dan seterusnya.
- 5) Dalam hal peserta yang mengajukan pembayaran manfaat JHT kepada BPJS Ketenagakerjaan terbukti masih bekerja, Peserta dan/atau Pemberi Kerja dapat dikenakan sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Peserta terkena pemutusan hubungan kerja melalui penetapan pengadilan hubungan industrial:

- 1) Pemberian manfaat JHT bagi peserta yang terkena pemutusan hubungan kerja (PHK) dapat mengajukan pembayaran manfaat JHT dengan masa tunggu satu bulan terhitung sejak tanggal penetapan pengadilan hubungan industrial.
- 2) Peserta mengajukan pembayaran manfaat JHT dengan mengisi formulir pengajuan klaim yang dilengkapi dokumen sebagai berikut:
 - a) Kartu asli peserta BPJS Ketenagakerjaan.
 - b) Bukti penetapan pemutusan hubungan kerja dari pengadilan hubungan industrial tempat peserta bekerja.
 - c) Fotokopi Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga yang masih berlaku.
 - d) Fotokopi rekening tabungan jika pembayaran dilakukan melalui transfer.
- 3) Dalam hal peserta yang mengajukan pembayaran manfaat JHT kepada BPJS Ketenagakerjaan terbukti masih bekerja, Peserta dan/atau Pemberi Kerja dapat dikenakan sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Peserta terkena pemutusan hubungan kerja melalui Bipartit (Pengusaha dan Pekerja):

- 1) Pemberian manfaat JHT bagi peserta yang terkena pemutusan hubungan kerja (PHK) melalui Bipartit dapat mengajukan pembayaran manfaat JHT dengan masa tunggu satu bulan terhitung sejak tanggal perjanjian bersama didaftarkan pada pengadilan hubungan industrial tempat peserta bekerja.
- 2) Peserta mengajukan pembayaran manfaat JHT dengan mengisi formulir pengajuan klaim yang dilengkapi dokumen sebagai berikut:
 - a) Kartu asli peserta BPJS Ketenagakerjaan.
 - b) Fotokopi Perjanjian Bersama.
 - c) Bukti pendaftaran Perjanjian Bersama pengadilan hubungan industrial tempat peserta bekerja.
 - d) Fotokopi Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga yang masih berlaku.
 - e) Fotokopi rekening tabungan jika pembayaran dilakukan melalui transfer.
- 3) Dalam hal peserta yang mengajukan pembayaran manfaat JHT kepada BPJS Ketenagakerjaan terbukti masih bekerja, Peserta dan/atau Pemberi Kerja dapat dikenakan sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam pelaksanaan pengajuan klaim JHT BPJS Ketenagakerjaan memiliki prosedur yang sangat lengkap. Terkait dengan adanya pembatasan sosial untuk saat ini pemerintah menerapkan peraturan baru dalam hal melakukan klaim JHT yakni dengan sistem Lapak Asik. Lapak Asik sendiri terdiri dari dua cara yakni sistem *online* dan sistem *onsite*.

- a. Prosedur Pengajuan Klaim JHT BPJS Ketenagakerjaan secara *Online*

Secara prosedur, pengajuan klaim JHT BPJS Ketenagakerjaan Lapak Asik secara *online* pun boleh dibilang amat efektif dengan tetap mengedepankan aspek keamanan. Adapun tahapan Lapak Asik online dalam mengajukan klaim JHT adalah sebagai berikut:

- 1) Registrasi melalui situs antrian.bpjsketenagakerjaan.go.id
- 2) Pilih tanggal, waktu pengajuan, dan kantor cabang yang terdekat.
- 3) Scan atau pindai semua dokumen yang dipersyaratkan, termasuk formulir klaim JHT yang sudah terisi lengkap lalu kirimkan dokumen tersebut melalui email kantor cabang tujuan yang dipilih.

Berikut semua dokumen yang harus dilampirkan:

- a) KPJ (Kartu Peserta Jamsostek) atau kartu BPJS Ketenagakerjaa
 - b) KK (Kartu Keluarga)
 - c) KTP elektronik atau e-KTP.
 - d) Buku rekening tabungan pribadi
 - e) Paklaring/surat pengalaman kerja/surat referensi
 - f) Surat keterangan Pemberhentian Kerja jika berhenti bekerja karena PHK
 - g) Surat PKWT (Perjanjian Kerja Waktu Tertentu) yang pertama kali diterimabagi yang berhenti bekerja karena habis kontrak
 - h) Foto diri tampak dari depan
 - i) Formulir F5 yang telah diisi dan ditandatangani
 - j) Barcode antrian online
 - k) Kartu NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) apabila saldo JHT yang dimiliki di atas 50 juta
- 4) Kirimkan dokumen yang sudah dipindai melalui email ke kantor cabang tujuanyang dipilih paling lambat H-1 sebelum tanggal pengajuan.
 - 5) Setelah email diterima, informasi akan diberikan melalui pesan singkat (teks) mengenai waktu serta identitas petugas BPJAMSOSTEK yang nantinya akan menghubungi peserta melalui panggilan video (video call).
 - 6) Siapkan seluruh dokumen asli yang harus ditunjukkan saat dihubungi melalui panggilan video
 - 7) Jika dokumen dinyatakan lengkap dan telah lolos verifikasi petugas, klaim JHT akan ditransfer ke rekening bank milik peserta.

b. Prosedur Pengajuan Klaim Jaminan Hari Tua Secara *Onsite*

Cara kedua dapat dilakukan dengan sistem *Onsite*. Sistem ini hampir sama dengan sistem online, hanya saja yang membedakan untuk proses ini peserta masih tetap harus datang ke kantor cabang untuk melakukan scan Kode QR.

Adapun tahapan pengajuan klaim JHT secara onsite yaitu:

- 1) Mempersiapkan dokumen/berkas yang dibutuhkan untuk melakukan klaim
- 2) setelah semuanya lengkap peserta dapat datang langsung ke kantor untuk melakukan scan QR Code
- 3) Setelah itu peserta dapat mengunggah dokumen/berkas yang telah dipersiapkan sebelumnya.
- 4) Selanjutnya peserta akan mendapatkan email dari pihak kantor terkait jadwal wawancara,
- 5) Peserta dapat melakukan wawancara melalui video call.
- 6) Tahapan yang terakhir yaitu peserta menunggu proses pencairan berhasil.

Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan bapak Kamal Harahap selaku peserta BPJS Ketenagakerjaan yang melakukan klaim JHT mengatakan bahwa:

“Menurut saya untuk melakukan klaim lebih baik dilakukan langsung datang ke kantor, agar pelaksanaannya lebih jelas. Tapi memang jika melakukan klaim langsung datang ke kantor itu prosesnya agak lebih lama”.

Hasil wawancara dengan Bapak Yogi selaku peserta yang melakukan klaim JHT mengatakan bahwa:

“Menurut saya untuk melakukan klaim sebaiknya dilakukan langsung datang ke kantor, apalagi sistem online ini kan sekarang banyak penipuan atau apalah itu yang mengatasnamakan perusahaan.”

Begitu juga menurut Bapak Pulungan Nasution selaku peserta BPJS Ketenagakerjaan yang melakukan klaim JHT mengatakan bahwa:

“Menurut saya untuk melakukan klaim di aplikasi ini saya kurang faham karena mungkin pengetahuan saya tentang gadget masih kurang dan pun untuk

jaringan ditempat saya agak susah (kurang memadai), jadi menurut saya lebih baik mengajukan klaim langsung datang ke kantornya”.

Menurut penuturan Bapak Fredi selaku kepala bidang pelayanan menyatakan bahwa:

“Untuk pelaksanaan klaim Jaminan Hari Tua melalui Lapak Asik di BPJS Ketenagakerjaan sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan peraturan prosedur yang ada. Hanya saja jika ada peserta yang melakukan pengajuan klaim JHT yang tertunda biasanya karena ketidaklengkapan dari dokumen, seperti surat keterangan berhenti bekerja peserta yang tidak ada atau belum diberhentikan oleh pihak perusahaan”.

Begitu juga menurut penuturan Ibu Herawati selaku *Customer Service Officer* mengatakan bahwa:

“Untuk penggunaan aplikasi atau melakukan klaim di Lapak Asik ini sudah cukup bagus karena sebenarnya itu simple, dan tidak memakan waktu para peserta untuk datang ke kantor dalam melakukan klaim. Cuma kalau jaringan nya susah agak lebih lambat prosesnya, dan kadang pada saat klaim peserta tidak bisa dihubungi saat melakukan *interview*, itu saja sih yang agak susah”.

4. Keefektifan Sistem Klaim Jaminan Hari Tua di Lapak Asik Yang Diterapkan Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang Sidempuan

Peraturan Pemerintah No. 46 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan program jaminan hari tua:

Dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 diamanatkan bahwa tujuan negara adalah untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Dalam Perubahan Keempat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, tujuan tersebut semakin dipertegas yaitu dengan mengembangkan sistem jaminan sosial secara nasional bagi kesejahteraan seluruh rakyat.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) menetapkan 2 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan untuk melaksanakan program

jaminan sosial nasional. BPJS Kesehatan melaksanakan program jaminan kesehatan sedangkan BPJS Ketenagakerjaan melaksanakan program jaminan kecelakaan kerja, jaminan kematian, jaminan hari tua, dan jaminan pensiun bagi Pemberi Kerja dan Pekerja Penerima Upah.

Sesuai dengan amanat Pasal 5 ayat 2 huruf b dan Pasal 6 ayat 2 huruf c Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 maka BPJS Ketenagakerjaan menyetujui program JHT berdasarkan ketentuan peraturan perundangundangan. Program JHT adalah manfaat uang tunai yang diberikan ketika Peserta memasuki usia tertentu, tidak ingin bekerja lagi, cacat total tetap sehingga tidak mampu bekerja kembali atau meninggal dunia. Manfaat JHT merupakan nilai akumulasi iuran beserta hasil pengembangannya yang tercatat dalam rekening perorangan peserta. Dalam Peraturan Pemerintah ini akan mengatur mengenai pengertian JHT, kepesertaan, tata cara pendaftaran, besarnya iuran, tata cara pembayaran iuran, manfaat program JHT, mekanisme pembayaran manfaat JHT, sanksi administratif, pengawasan, dan penanganan keluhan.

Manfaat adalah sama dengan saldo rekening berdasarkan hasil investasi yang sebenarnya, yang konsisten dengan praktek di sebagian besar negara diseluruh dunia. Didasarkan pada Pasal 37 ayat 2 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional yang menyatakan bahwa jumlah manfaat dari program JHT merupakan jumlah akumulasi iuran yang telah dibayarkan ditambah hasil investasi. Saat ini dalam program JHT, hasil investasi yang dikreditkan ke rekening masing-masing ditetapkan oleh PT. Jamsostek (Persero) setiap tahun dan tidak sama dengan hasil investasi yang sebenarnya. Program JHT yang akan implementasinya sekarang masih dirasakan manfaatnya oleh pegawai sektor swasta, dimana aturan mengenai hal tersebut jelas tercantum dalam Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1992 tentang Jaminan Sosial Tenaga Kerja, beserta aturan pelaksanaannya. Oleh karena itu dalam Penyusunan Peraturan Pemerintah tentang JHT mempertimbangkan segala aspek termasuk manfaat yang sudah dirasakan oleh pegawai swasta.

Dalam peraturan pemerintah mengenai JHT yang akan disusun sesuai amanat dalam Pasal 37 dan Pasal 38 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang

Sistem Jaminan Sosial Nasional yaitu bahwa pembayaran manfaat JHT dapat diberikan sebagaimana sampai batas waktu tertentu setelah kepesertaan mencapai minimal 10 tahun. Jaminan hari tua menurut Peraturan BPJS Ketenagakerjaan No. 7 Tahun 2015 Klaim jaminan hari tua adalah cara tenaga kerja melakukan pencairan saldo jaminan hari tua.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Vera, beliau mengatakan bahwa:

“Sistem klaim jaminan hari tua yang melalui Lapak Asik ini yang diterapkan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang Sidempuan kurang efektif, mengapa demikian? Karena kebanyakan peserta JHT yang melakukan klaim langsung datang ke kantor BPJS ini, dan mereka tidak memanfaatkan jaringan internet untuk melakukan klaim, padahal dengan sistem online ini bisa mengefisiensi waktu para peserta yang melakukan klaim Jaminan hari tua dan juga waktu dari karyawan di BPJS sendiri. Memang untuk sistem ini sendiri tergantung dengan jaringan internetnya, jika jaringannya susah maka prosesnya juga tidak lancar bisa jadi di *pending* besok baru bisa dikerjakan”.

B. Pembahasan Hasil Penelitian

Dari hasil pembahasan hasil penelitian yang telah diuraikan sebelumnya maka penulis dapat melihat bahwa analisis pelayanan lapak asik dalam sistem klaim jaminan hari tua pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang Sidempuan yang melaksanakan tugas dan fungsinya adalah:

1. Pelaksanaan sistem klaim Jaminan Hari Tua di Lapak Asik yang diterapkan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang Sidempuan sudah sesuai dengan prosedur yang ada. Namun masih ada peserta yang gagal dalam melakukan klaim Jaminan Hari Tua dikarenakan tidak memenuhi persyaratan yang ada.

Berikut penuturan Bapak Fredi selaku kepala bidang pelayanan mengatakan bahwa:

“Untuk pelaksanaan klaim Jaminan Hari Tua melalui Lapak Asik di BPJS Ketenagakerjaan sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan peraturan prosedur yang ada. Hanya saja jika ada peserta yang melakukan pengajuan

klaim JHT yang tertunda biasanya karena ketidaklengkapan dari dokumen, seperti surat keterangan berhenti bekerja peserta yang tidak ada atau belum diberhentikan oleh pihak perusahaan”.

Dari penjelasan diatas penulis mengetahui bahwa kendala yang sering terjadi pada saat melakukan klaim dana jaminan hari tua di BPJS Ketenagakerjaan adalah banyaknya tenaga kerja yang gagal dalam melakukan klaim jaminan hari tua disebabkan oleh tidak terpenuhinya persyaratan seperti surat keterangan tidak bekerja lagi atau surat keterangan berhenti bekerja. Selain itu, ada juga peserta yang melakukan klaim jaminan hari tua sementara peserta tersebut masih terikat dalam suatu perusahaan atau masih dalam keadaan bekerja.

2. Keefektifan sistem klaim jaminan hari tua di lapak asik pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang Sidempuan secara keseluruhan kurang efektif.

Berdasarkan wawancara Ibu Vera selaku CSO mengatakan bahwa:

“Sistem klaim jaminan hari tua melalui Lapak Asik ini yang diterapkan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang Sidempuan kurang efektif, mengapa demikian? Karena kebanyakan peserta JHT yang melakukan klaim langsung datang ke kantor BPJS ini, dan mereka tidak memanfaatkan jaringan internet untuk melakukan klaim, padahal dengan sistem online ini bisa mengefesiensi waktu para peserta yang melakukan klaim Jaminan hari tua dan juga waktu dari karyawan di BPJS sendiri. Memang untuk sistem ini sendiri tergantung dengan jaringan internetnya, jika jaringannya susah maka prosesnya juga tidak lancar bisa jadi di *pending* besok baru bisa dikerjakan, kemudian untuk melakukan interview pada peserta kadang tidak bisa mungkin karena faktor dari jaringan peserta tersebut.”.

Keefektifan sistem klaim jaminan hari tua di Lapak Asik pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang Sidempuan pemanfaatan sistem klaim jaminan hari tua di Lapak Asik kurang efektif, karena dari mekanisme prosedur pelaksanaan yang telah dijelaskan diatas, peserta

lebih memilih untuk datang ke kantor Cabang dalam melakukan klaim JHT. Padahal ini dapat menghemat waktu peserta dan membantu peserta dalam melakukan klaim. Selain itu, kurang efektifnya sistem ini ialah banyak kendala yang dialami para peserta ketika melakukan klaim secara online di lapak asik seperti jaringan dari peserta yang kurang memadai dan bahkan ada juga peserta yang kurang memahami penggunaan gadget.

Seperti penuturan dari bapak Pulungan Nasution selaku peserta BPJS Ketenagakerjaan yang melakukan klaim JHT mengatakan bahwa:

“Menurut saya untuk melakukan klaim di aplikasi ini saya kurang faham karena mungkin pengetahuan saya tentang gedgeet masih kurang jadi saya kadang bingung dan takutnya salah pencet dan pun untuk jaringan ditempat saya agak susah (kurang memadai), jadi menurut saya lebih baik mengajukan klaim langsung datang ke kantornya”.

Dari penjelasan diatas menunjukkan bahwa dalam pemanfaatan sistem ini masih kurang efektif, karena selain dari pada peseta yang tidak memanfaatkan sistem ini ada juga peserta yang memanfaatkan sistem ini atau melakukan klaim di Lapak Asik secara online tapi masih ditemukan juga kendala yang dialami para peserta pada saat melakukan klaim jaminan hari tua.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dalimunte (2019) Keefektifitasan sistem klaim jaminan hari tua pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padangsidempuan secara keseluruhan kurang efektif, karena kebanyakan dari pekerja yang melakukan klaim jaminan hari tua langsung datang ke kantor dan tidak memanfaatkan jaringan internet untuk melakukan klaim, padahal jika tenagakerja ingin melakukan pencairan bisa dilakukan dengan cara melalui Lapak Asik untuk jaminan hari tua.