

**Analisis Pelayanan Lapak Asik Dalam Sistem Klaim Jaminanan Hari Tua Dibadan  
Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang  
Sidempuan**

<sup>1</sup>Risnainun Wahyuli Manik, <sup>2</sup>Muhammad Arif, <sup>3</sup>Muhammad Ikhsan Harahap

<sup>1</sup>Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, [risnainunmanik@gmail.com](mailto:risnainunmanik@gmail.com)

<sup>2</sup>Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, [muhammadarif@uinsu.ac.id](mailto:muhammadarif@uinsu.ac.id)

<sup>3</sup>Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, [m.ihсан.harahap@uinsu.ac.id](mailto:m.ihсан.harahap@uinsu.ac.id)

***Abstract***

*The implementation of the Old Age Insurance (JHT) claim system at the Padangsidempuan Branch Employment BPJS has several obstacles, one of which is the lack of understanding of participants regarding the JHT claim system which results in ineffective utilization of the claim system provided through Lapak Asik. by BPJS Ketenagakerjaan, Padang Sidempuan City Branch. The purpose of this study is to see how the description of the implementation of JHT claims at the Padangsidempuan Branch Employment BPJS. This research method uses descriptive qualitative primary and secondary data. Data collection techniques that have been carried out by way of interviews and documentation studies. The results of the study show that the implementation of the Old Age Security (JHT) claim system at the Padangsidempuan City Branch of Employment BPJS is not in accordance with existing regulations. This is due to the fact that many participants make JHT claims but do not attach requirements such as a certificate of termination of employment, so that participants experience failure in making their JHT claims. The utilization of the JHT claim system at Bukalapak is less effective. This is because there are still many participants who make claims directly to the Branch Office. In fact, through Asik Stalls it is more efficient for the participants' time.*

***Keywords:*** Claim system, Lapak Asik, JHT, BPJS Employment.

**Pendahuluan**

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.

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 Purwakusuma, 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).

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.

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. 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.

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.

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 manaat 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).

Berdasarkan latar belakang diatas, menarik penulis untuk melakukan penelitian yang berjudul "Analisis Pelayanan Lapak Asik Dalam Sistem Klaim Jaminan Hari Tua di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang Sidempuan. Sehingga penelitian ini relevan untuk dikaji.

### **Metode Penelitian**

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan bentuk penelitian yang memfokuskan pada pemahaman yang mendalam tentang suatu permasalahan yang akan dibahas dibandingkan dengan generalisasi masalah yang diteliti. Sugiyono mendefinisikan terkait metode penelitian, dipaparkan sebagai suatu cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan fungsi tertentu. Pada metode ini mengarah kepada teknik analisis mendalam, yakni permasalahan diteliti secara kasus per kasus, dikarenakan metode ini memiliki asumsi bahwa suatu masalah memiliki sifat yang berbeda dengan masalah lainnya. Metode ini memiliki tujuan sebagai pemahaman yang mendalam tentang masalah yang diteliti (Akmal Azhari, 2015). Metode penelitian ini menggunakan Metode Kualitatif dengan analisis data primer dan sekunder deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang telah dilakukan dengan cara wawancara dan studi dokumentasi.

### Hasil Dan Pembahasan

#### 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. Klaim diartikan sebagai tuntutan atau permintaan terkait pemberian manfaat sesuai perjanjian yang tertuang didalam polis asuransi (Muhammad Ikhsan, 2022). 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:
      - b. Kartu asli peserta BPJS Ketenagakerjaan.
      - c. Surat keterangan pengunduran diri dari perusahaan tempat bekerja yang ditujukan kepada dan diketahui Dinas Ketenagakerjaan setempat dengan tembusan kepada BPJS Ketenagakerjaan setempat.
      - d. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga yang masih berlaku.
      - e. Fotokopi rekening tabungan jika pembayaran dilakukan melalui transfer.
  3. Persyaratan surat keterangan pengunduran diri wajib bagi peserta yang mengundurkan diri terhitung mulai tanggal 1 September 2015 dan seterusnya.
  4. 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 Penjanjian 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.

1. 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:
  - a. Registrasi melalui situs [antrian.bpjsketenagakerjaan.go.id](http://antrian.bpjsketenagakerjaan.go.id)
  - b. Pilih tanggal, waktu pengajuan, dan kantor cabang yang terdekat.
  - c. 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 Ketenagakerjaan
- 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
2. Kirimkan dokumen yang sudah dipindai melalui email ke kantor cabang tujuanyang dipilih paling lambat H-1 sebelum tanggal pengajuan.
- a. 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).
  - b. Siapkan seluruh dokumen asli yang harus ditunjukkan saat dihubungi melalui panggilan video
  - c. Jika dokumen dinyatakan lengkap dan telah lolos verifikasi petugas, klaim JHT akan ditransfer ke rekening bank milik peserta.

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 jaringannya susah agak lebih lambat prosesnya, dan kadang pada saat klaim peserta tidak bisa dihubungi saat melakukan interview, itu saja sih yang agak susah"*.

### **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 menyelenggarakan 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”.*

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 di atas 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. Dari permasalahan di atas untuk meminimalisir permasalahan yang ada seperti gagalnya peserta dalam melakukan klaim Jaminan Hari Tua yang disebabkan oleh peserta itu sendiri maka peserta harus mempersiapkan terlebih dahulu persyaratan yang telah ditetapkan oleh peraturan yang ada. Dengan demikian waktu dari peserta juga tidak terbuang sia-sia. Selain itu dari pihak perusahaan juga seharusnya lebih mengedepankan komunikasi terhadap peserta terkait dengan apa saja peraturan yang harus diikuti dan dilaksanakan.

Permasalahan lain yang terjadi pada peserta saat melakukan klaim Jaminan Hari Tua pada Lapak Asik adalah keterbatasan koneksi internet atau jaringan di wilayah dari peserta tersebut dan kurangnya pengetahuan peserta dalam menggunakan *handphone*, sehingga banyak peserta yang mengharuskan diri untuk datang langsung ke Kantor Cabang dalam melakukan klaim. Hal ini sesuai dengan penuturan Bapak Pulungan Naution yang menyatakan bahwa “*Menurut saya untuk melakukan klaim di aplikasi ini saya kurang faham karena mungkin pengetahuan saya tentang handphone masih kurang dan pun untuk jaringan ditempat saya agak susah (kurang memadai), jadi menurut saya lebih baik mengajukan klaim langsung datang ke kantornya”.*

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 *Costumer Service Officer* 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 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, kemudian untuk melakukan interview pada peserta kadang tidak bisa mungkin karna 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 gadget 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 peserta 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. Untuk itu dapat disimpulkan bahwa, pemanfaatan Lapak Asik kurang efektif disebabkan oleh peserta yang melakukan klaim Jaminan Hari Tua itu sendiri.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang telah dikaji, penelitian ini menghasilkan bahwa pelaksanaan klaim Jaminan Hari Tua melalui Lapak Asik di BPJS Ketenagakerjaan sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan peraturan prosedur yang ada, akan tetapi masih banyak peserta yang gagal melakukan klaim disebabkan karena dokumennya tidak lengkap seperti surat keterangan dari perusahaan bahwasannya peserta tersebut sudah pensiun, atau sudah diberhentikan berkerja dari pihak perusahaannya. Bahkan ada juga peserta yang mengajukan klaim hari tua namun sebenarnya dia masih dalam keadaan bekerja. Untuk itu agar tidak terjadi lagi kegagalan peserta dalam melakukan klaim sebaiknya peserta mempersiapkan terlebih dahulu persyaratan sebelum mengajukan klaim dan peserta sebaiknya mematuhi peraturan yang sudah ditetapkan dan lebih bagusnya BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padangsidempuan sebaiknya

meningkatkan komunikasi kepada para peserta agar tidak terjadi kegagalan dalam melakukan klaim jaminan hari tua.

Keefektifitasan sistem klaim jaminan hari tua pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padangsidempuan dinilai kurang efektif, hal ini dibuktikan dengan banyaknya peserta yang melakukan klaim hanya di kantor cabang saja, padahal untuk melakukan klaim dapat dilakukan melalui Lapak Asik online. Kurangnya pengetahuan peserta tentang teknologi dan keterbatasan gadget yang kurang canggih sehingga dalam melakukan klaim online para peserta lebih memilih datang ke kantor cabang. Untuk itu sebaiknya pihak BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padangsidempuan membuat sosialisasi atau iklan ataupun seminar untuk menginformasikan sistem klaim jaminan hari tua bisa dilakukan tidak hanya datang ke kantor cabang tetapi juga bisa melalui klaim secara online.

### Daftar Pustaka

- A. Karim, A. (2016). *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan, Ed. V*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Akmal Tarigan, A., Yafiz, M., Harahap, I., Marliyah, Batubara, C., Ridwan, M., ... Nurhani. (2015). *Buku Panduan Penulisan Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara*. Medan: Febi Press UINSU
- Andri Soemitra (2019). *Hukum Ekonomi Syari'ah dan Fiqih Muamalah Di Lembaga Keuangan Dan Bisnis Kontemporer*. Jakarta Timur: Prenadamedia Group.
- Arif, Muhammad. *Pengantar Bisnis*. (buku tidak diterbitkan).
- Amalia, Muhammad Ikhsan dan Maryam Batubara. Pengaruh Pendapatan Premi Hasil Investasi dan Klaim Terhadap Laba Pada PT. Asuransi Multi Artha Guna TBK (Amag). *Jurnal Ekonomi Syariah Dan Bisnis*. Vol. 5 No. 2 (2022)
- Aziz Abdul. 2005. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, Edisi Pertama, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Bi Rahmani, N. A. (2016). *Metodologi Penelitian Ekonomi*. Medan: Febi Press UINSU.
- Daryanto, Setyobudi Ismanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan*, Yogyakarta : Gava Media.
- Fandy, Tjiptono. 2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Hasibuan Sudarsono. 2005. *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Ibnu Hajar Al-Asqalani. (2013). *Bulughul Maram dan Dalil-Dalil Hukum*, Jakarta: Gema Insani.
- Jogiyanto, H.M., 2005. *Analisa dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis*, Yogyakarta: ANDI.
- Kasmir. 2005. *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana, cet ke-2.
- Kertonegoro Santoseo. 1993. *JPK Perlu Proses Panjang*, Semarang : Majalah ASTEK
- Khatimah Husnu, 2011. *Penerapan Syariah Islam*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Muhammad. 1999. *Pengantar Akuntansi Syari'ah*, Jakarta : PT.Gramedia Pustaka.
- Mulyadi. 2001. *Sistem Akuntansi*, Jakarta: Salemba Empat
- Purwa Kusuma Dhias. (2021). *Kebijakan Jaminan Sosial Dimasa Pandemi*, Jakarta: Pustaka Amma Alamia.
- Soendoro Emir. (2009). *Jaminan Sosial Solusi Bangsa Indonesia Berdikari*, Jakarta: Dinov ProGRESS Indonesia.
- Sudarsono. (1993). *Etika Islam Tentang Kenakalan Remaja*. Jakarta: Rineka.

- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Tim Penyusun *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta : Balai Pustaka,1990
- Tim Pustaka Yustisia, *Panduan Resmi Memperoleh Jaminan Sosial Dari BPJS Ketenagakerjaan*, Jakarta: Visimedia, 2018
- Zaeni Asyhadie (2013), *Aspek-Aspek Hukum Ketenagakerjaan*, Jakarta: Rajawali P
- Departemen Agama RI. (1984). *Al-Quran Dan Tafsirnya*, Jakarta: Lentera Abadi
- Khairati Wirda (2021). *Implementasi Pelayanan Lapak Asik Berbasis Onlinedalam Klaim Jaminan Hari Tua Di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Tanjung Morawa.* Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
- Wahab Wirdayanti (2017), *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah Kota Pekanbaru*, *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, Vol 2
- Fadhrotul Mukaromah Vina (2020). "Kisah Dari Wuhan Awal Pandemi Virus Corona"<https://nasional.kompas.com>. Diakses pada 2 Maret 2020. Afifah,Siti. 2020. "Lapak Asik BPJAMSOSTEK" [www.tagar.id](http://www.tagar.id).
- Prata Arie (2020). "Corona Makan korban" <https://cnbcindonesia.com>.
- Indonesia. (2014). *Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2015 tentang Badan tentang penyelenggaraan program jaminan hari tua*. Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi, Republik Indonesia.
- UU Nomor 46 Tahun 2015 "Tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Hari Tua"
- Undang-Undang Nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Nasional Pasal 1 ayat 8.* (n.d.).