

**Analisis Sistem Klaim Jaminan Hari Tua Pada TenagaKerja Yang Mengundurkan Diri Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padangsidempuan**

<sup>1</sup>Lesti Harahap, <sup>2</sup>Fauzi Arif Lubis, <sup>2</sup>Nurul Inayah

<sup>1,2,3</sup>Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan

Email: [1lestiharahap27@gmail.com](mailto:lestiharahap27@gmail.com), [2fauziariflbs@uinsu.ac.id](mailto:fauziariflbs@uinsu.ac.id), [3nurulinayah@uinsu.ac.id](mailto:nurulinayah@uinsu.ac.id)

Corresponding Mail Author: [lestiharahap27@gmail.com](mailto:lestiharahap27@gmail.com)

**Abstract**

*To claim Old Age Security, workers who are participants must go through several stages of claiming old age security. The implementation of the Old Age Security (JHT) claim system at BPJS Employment Padangsidempuan Branch has several obstacles, one of which is the lack of understanding of participants regarding the JHT claim system which results in less effective use of the claims system provided by BPJS Employment. This research was conducted with the aim of finding out an overview of the Old Age Security (JHT) claim system for workers who have become Old Age Security (JHT) participants at BPJS Employment Padangsidempuan Branch. The data analysis technique used by the author is using a qualitative descriptive method using data reduction and data display analysis. Meanwhile, data collection techniques have been carried out through interviews and documentation. The results of this research show that the implementation of the old age insurance claim system at BPJS Employment Padangsidempuan Branch is generally not in accordance with existing regulations. This is based on participants not attaching a Certificate of Stopping Work or a Certificate of No Longer Working when making a claim. The use of the old age insurance claim system is less effective because many participants still make claims only at branch offices, even though apart from branch offices, participants can make claims through service points or online.*

**Keywords:** Claims System, Old Age Security, Bpjs Employment

**Pendahuluan**

Fauzi Arif Lubis (2018:19) Dalam kehidupan sekarang yang berkembang ini, perekonomian adalah bentuk penting untuk memajukan kebutuhan dalam sehari-hari. Perekonomian yang bisa berkembang sangat berpengaruh untuk para pekerja maupun warga indonesia yang masih belum mempunyai pekerjaan. Dalam bidang apapun diperlukan tenaga kerja yang ahli ataupun handal. Tingkat produktivitas pekerja yang sangat meningkat juga diperlukan dana jaminan atau dana pensiunan. Karena, pada saat tenaga kerja tersebut tidak lagi untuk melakukan pekerjaan yang disebabkan masa usia atau masa produktivitasnya sudah melewati maksimum, maka tenaga kerja tersebut berhenti untuk melakukan aktifitas dalam suatu pekerjaan atau bisa disebut juga pensiun.

Berdasarkan Pasal 2 Undang-Undang No mor 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. Sebagaimana yang telah disebutkan pada Pasal 6 Undang-Undang Nomor

24 Tahun 2011, BPJS terdiri dari BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Kesehatan menyelenggarakan program jaminan kesehatan, sedangkan BPJS Ketenagakerjaan menyelenggarakan 4 (empat) program yaitu jaminan kematian, jaminan kecelakaan kerja, jaminan pensiun, dan jaminan hari tua.

BPJS Ketenagakerjaan bertugas dan berkewajiban untuk memungut dan mengumpulkan iuran dari peserta dan pemberi kerja untuk selanjutnya dikelola dan dikembangkan, serta memberikan manfaat kepada seluruh peserta sesuai dengan Undang-Undang tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Besaran iuran yang dibayarkan dan manfaat yang akan diterima oleh peserta sesuai dengan upah yang diterima oleh tenaga kerja dari instansi tempat ia bekerja. Sedangkan manfaat yang dapat diterima oleh peserta tergantung pada program yang diikuti oleh peserta. Setiap program memiliki manfaat dan pengembangan yang berbeda, sesuai dengan Peraturan Undang-Undang yang telah disusun.

Jaminan Hari Tua merupakan suatu program yang dinilai memiliki manfaat yang sangat besar dalam menopang kehidupan tenaga kerja, baik saat ini maupun di masa tua nanti. Jaminan Hari Tua ini dapat dijadikan sebagai tabungan masa depan untuk menghadapi risiko-risiko kehidupan yang kemungkinan akan terjadi dikemudian hari, terlebih risiko-risiko sosial ekonomi. Dalam kondisi tertentu, dana JHT yang sebagian dihimpun dari tenaga kerja sangat diperlukan juga untuk menopang kehidupan walaupun masih dalam usia produktif. Untuk itu pemerintah melakukan perubahan terhadap Peraturan Pemerintah No. 46 Tahun 2015 dengan Peraturan Pemerintah No. 60 Tahun 2015, dimana manfaat JHT dapat diterima ketika peserta berhenti bekerja dengan masa tunggu 1 (satu) bulan setelah berhenti bekerja, dan tidak lagi harus menunggu kepesertaan minimal 10 (sepuluh) tahun. Berdasarkan wawancara dengan bapak kepala bidang kepesertaan bpjsketenagakerjaan data arsip kepesertaan jaminan hari tua kantor cabang Padangsidempuan, jumlah tenaga kerja yang terdaftar sebagai peserta aktif BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padangsidempuan dalam 5 tahun terakhir dapat dilihat dari data yang tersusun pada tabel dibawah ini:

**Tabel 1. Data Kepesertaan Jaminan Hari Tua**

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

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa peserta jamina hari tua memiliki jumlah yang berbeda dari tahun ke tahun, dan terdapat kenaikan setiap tahunnya. Mulai tahun 2016, jumlah anggota yang terdaftar adalah 35.379. pada tahun 2017, jumlah anggota yang mendaftar meningkat 39.599, dan jumlah peserta tahun ini mencapai 74.978. Jumlah anggota kepesertaan meningkat 61.005 pada tahun 2018, sehingga jumlah kepesertaan sepanjang tahun 2018 bertambah sebanyak 135.983. Pada tahun 2019 jumlah tenaga kerja menurun menjadi 54.501 sehingga pada tahun 2019 ini jumlah kepesertaan hanya bertambah sebanyak 190.484. Pada tahun 2020 jumlah tenaga kerja yang mendaftar bertambah sebanyak 57.508 sehingga pada tahun 2020 ini jumlah kepesertaan menjadi 247.992. Klaim dana JHT dengan alasan Peserta berhenti bekerja sebagaimana dimaksud dalam Permenaker Nomor 19 Tahun 2015 yaitu

karena mengundurkan diri dan PHK. Adapun angka tenaga kerja yang mengundurkan diri dalam 5 tahun terakhir dapat dilihat pada table dibawah:

**Tabel 2. Data Tenaga Kerja Yang Mengundurkan Diri**

No	Tahun	Jumlah tenaga kerja
1	2016	846.795 .
2	2017	971.046,
3	2018	1.096.550
4	2019	1.239.640
5	2020	1.372.042

Dari data diatas terlihat jelas bahwa tenaga kerja yang mengundurkan diri setiap tahunnya mengalami kenaikan. Pada tahun 2016 jumlah peserta yang mengundurkan diri sebanyak 846.795 . Pada tahun 2017 jumlah dari tenaga kerja yang mengundurkan diri semakin bertambah yakni sebanyak 971.046, tahun 2018 sebanyak 1.096.550,tahun 2019 sebanyak 1.239.640 dan pada tahun 2020 sebanyak 1.372.042. Dengan semakin bertambahnya jumlah kepesertaan jaminan hari tua setiap tahunnya, maka pelayanan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan Cabang padangsidempuan juga harus semakin baik. Daryanto dan Ismanto Setyobudi (2014:135).

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak bias diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan pelanggan. Selama ini upaya BPJS Ketenagakerjaan Padangsidempuan guna meningkatkan jumlah tenaga kerja yang diikutsertakan pada kepesertaan yaitu melalui pengembangan dan perluasan kepesertaan, sehingga dengan perluasan kepesertaan ini, maka semakin banyak tenaga kerja formal dan informal yang dapat terlindungi secara sosial. Selanjutnya, upaya yang dilakukan yaitu dengan cara meningkatkan sistem pelayanan yang terbaik bagi para pekerja yang melakukan klaim, sehingga para pekerja atau pun pemberi kerja yang melakukan klaim dapat merasakan kepuasan tersendiri. Namun dalam pelaksanaannya, terdapat permasalahan dan kendala yang dihadapi oleh BPJS Cabang Padangsidempuan yaitu :

1. Pengarsipan yang kurang baik Berdasarkan pengamatan, proses pengarsipan pihak BPJS Ketenagakerjaan padang sidempuan masih kurang baik, karena dalam hal ini masih banyak dokumen/berkas yang diajukan oleh peserta yang akan melakukan klaim kurang lengkap dan dari pihak BPJS tidak meminta kembali kelengkapan berkas/dokumen tersebut.
2. Peserta kurang menguasai teknologi Penguatan pelayanan dengan menggunakan sistem online dan sistem onsite dilakukan dalam rangka mempermudah peserta dalam melaksanakan sistem klaim JHT.

Namun menurut bapak kepala bidang pelayanan bpjs ketenagakerjaan cabang kota padangsidempuan, kendala yang dihadapi oleh pihak BPJS yaitu masih banyak peserta yang kurang menguasai teknologi. Hal tersebut mengakibatkan banyak peserta khususnya yang masih gagap teknologi mengalami kebingungan ketika mengajukan klaim. Selain itu, masih adanya peserta yang terkadang salah dalam melakukan proses upload berkas atau kurang lengkapnya berkas yang diupload.

Untuk melakukan klaim, BPJS Ketenagakerjaan melalui Peraturan Direksi BPJS Ketenagakerjaan Nomor PERDIR/155/122015 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Program Jaminan Hari Tua telah membuat prosedur yang berlaku mulai dari peserta mendaftar hingga melakukan klaim terhadap dana JHT yang telah dibayarkan. Sebagai bentuk wujud instansi yang telah memiliki manajemen yang baik, tentunya Peraturan Direksi ini menjadi salah satu acuan untuk membuat sistem dalam pencairan dana Jaminan Hari Tua. Dengan adanya prosedur ini tentunya akan meminimalisir kesalahan atau adanya proses pencairan yang terlewatkan. Prosedur ini juga diharapkan menjadi acuan yang paling benar, sehingga tidak akan ada lagi perbedaan persepsi dari setiap pihak yang terlibat dalam klaim jaminan hari tua.

Dengan adanya JHT yang telah dipersiapkan selama tenaga kerja tersebut bekerja, kesiapaannya untuk menanggung risiko sosial maupun ekonomi tersebut pasti akan bertambah besar. JHT menjadi salah satu tabungan masa depan tenaga kerja tersebut setelah keluar dari instansi tempat dimana dia bekerja. Semakin banyak tenaga kerja yang melakukan klaim, maka semakin besar pula tantangan yang dihadapi oleh BPJS Ketenagakerjaan untuk memberikan pelayanan klaim yang efektif dan efisien bagi pesertanya. BPJS Ketenagakerjaan Cabang kota padangsidempuan merupakan kantor cabang untuk kantor wilayah BPJS Ketenagakerjaan padangsidempuan.

Sebagai kantor cabang, BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padangsidempuan menerima pengajuan klaim dari peserta program jaminan salah satunya Jaminan Hari Tua. Pelaksanaan pembayaran klaim Jaminan Hari Tua di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padangsidempuan ini tentunya berdasarkan dengan prosedur yang sudah ada, namun tidak dipungkiri dalam pelaksanaannya masih saja terdapat beberapa hal yang kurang sesuai sehingga memerlukan penyesuaian dengan keadaan di lapangan. Berdasarkan wawancara dengan salah satu karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang kota padangsidempuan, selaku Kepala Bidang Pelayanan mengatakan bahwa dengan adanya peraturan baru ini sangat menyulitkan karyawan terutama bagian pelayanan. Hal ini disebabkan karena banyaknya tenaga kerja yang melakukan klaim. Sehingga kejadian ini menjadi suatu tantangan yang sangat besar bagi perusahaan untuk memberikan pelayanan yang baik untuk setiap tenaga kerja yang ingin mengajukan klaim. Rahmi Syahriza (2022:117) Pelayanan adalah suatu kegiatan yang menolong penyediaan segala apa yang diperlukan orang lain atau konsumen dengan penempilan produk yang sebaik baiknya sehingga diperoleh kepuasan pelanggan dan usaha pembelian yang berulang ulang.

Selain itu, beliau juga menambahkan bahwa manfaat jaminan hari tua tidaklah sesuai dengan peraturan yang ada. Karena sudah jelas bahwa manfaat dari program jaminan hari tua adalah untuk mensejahterakan masa tua. Tetapi dengan adanya berubah peraturan tersebut maka setiap tenaga kerja yang sudah tidak bekerja lagi dapat melakukan klaim/percairan dana jaminan hari tua, tidak memandang usia lagi. Melalui pemaparan latar belakang masalah penelitian yang telah dikemukakan maka judul penelitian ini adalah "Analisis Sistem Klaim Jaminan Hari Tua pada tenaga kerja yang mengundurkan diri pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padangsidempuan".

### **Landasan Teori**

Menurut Mustakini J (2005:2) sistem adalah kumpulan dari elemen- elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan-tujuan tertentu. Sedangkan menurut Mulyadi (2016:5). Kamus besar Bahasa Indonesia menerangkan bahwa "Klaim merupakan sebuah tuntutan atau fakta yang memberikan bukti bahwa seseorang memiliki hak atas apa yang telah dilakukan sebelumnya dan klaim juga dapat dikatakan sebagai fakta kebenaran". Jaminan sosial adalah salah satu bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak. 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. Emir Soendoro (2009:50).

Sistem Klaim JHT (Jaminan Hari Tua) Pada Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang Sidempuan. Berdasarkan penuturan Bapak ketua pelayanan mengatakan bahwa untuk saat ini proses klaim Jaminan Hari tua (JHT) terbagi menjadi dua.

1. Sistem Klaim Jaminan Hari Tua Secara Offline (Manual) Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) dapat dilaksanakan secara offline (manual). Proses ini dilakukan sebelum adanya wabah Covid-19. Untuk peserta yang akan melakukan klaim JHT diwajibkan datang langsung ke kantor, sebelum mengambil nomor antrian sebaik nya peserta melakukan pengecekan berkas/dokumen yang akan digunakan untuk melakukan Analisis Sistem klaim, setelah data yang diperlukan lengkap peserta dapat langsung mengambil nomor antrian, setelah mendapat nomor antrian peserta dapat langsung mengisi formulir yang telah disediakan oleh kantor cabang, setelah selesai melakukan pengisian formulir peserta dapat menunggu giliran untuk menyerahkan dokumen kepada pegawai, setelah itu peserta akan diberikan beberapa pertanyaan atau dalam proses ini biasanya disebut dengan proses wawancara, tahap yang terakhir yaitu peserta menunggu proses pencairan selesai.
2. Sistem Klaim Jaminan Hari Tua Secara Online Cara kedua yaitu dapat dilakukan dengan sistem online, yang mana dalam proses ini para peserta tidak diwajibkan mendatangi kantor. Dalam proses ini peserta hanya perlu mengunduh Aplikasi JMO setelah mengunduh aplikasi ini peserta hanya perlu memilih tanggal, waktu, dan tempat kantor cabang. Setelah memilih peserta mempersiapkan dokumen yang diperlukan untuk pengajuan klaim misalnya seperti formulir klaim JHT, setelah itu peserta akan mendapatkan alamat surel yang dapat digunakan untuk mengunggah atau mengupload berkas/dokumen yang sebelumnya telah disediakan. Setelah berkas berhasil diunggah dan dinyatakan layak maka proses selanjutnya yaitu wawancara melalui video call, dan tahap yang terakhir yaitu proses pencairan yang akan dikirim ke rekening peserta.

Sistem Klaim Jaminan Hari Tua Secara Onsite Cara lain yang dapat dilakukan yaitu 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. Tahap pertama yang harus dilakukan oleh peserta yaitu mempersiapkan dokumen/berkas yang dibutuhkan untuk melakukan klaim, setelah semuanya lengkap peserta dapat datang langsung ke kantor untuk melakukan scan QR Code, setelah itu peserta dapat mengunggah dokumen/berkas yang telah dipersiapkan sebelumnya. Setelah itu peserta akan mendapatkan email dari pihak kantor terkait jadwal wawancara, setelah itu peserta dapat melakukan wawancara melalui video call. Tahapan yang terakhir yaitu peserta menunggu proses pencairan berhasil.

### **Asas, Tujuan, Dan Prinsip Penyelenggaraan Jaminan Sosial**

Sistem Jaminan Sosial Nasional diselenggarakan berdasarkan asas kemanusiaan, asas manfaat, dan asas keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Sistem Jaminan Sosial Nasional bertujuan untuk memberikan jaminan terpenuhinya kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta dan/atau anggota keluarganya. Sistem Jaminan Sosial Nasional diselenggarakan berdasarkan pada prinsip:

1. Kegotong-royongan.
2. Nirlaba.
3. Keterbukaan.
4. Kehati-hatian.

5. Akuntabilitas.
6. Portabilitas.
7. Kepesertaan bersifat wajib.
8. Amanat.

Hasil pengelolaan Dana Jaminan Sosial dipergunakan seluruhnya untuk pengembangan program dan untuk sebesar-besar kepentingan peserta. Program Jaminan Hari Tua disingkat Program JHT adalah program jangka panjang yang diberikan secara berkala sekaligus sebelum Peserta memasuki masa pensiun, bisa diterimakan kepada janda/duda, anak atau ahli waris Peserta yang sah apabila Peserta meninggal dunia. Besarnya manfaat JHT adalah sebesar nilai akumulasi seluruh iuran yang telah disetor ditambah hasil pengembangannya dan dibayar secara sekaligus, setelah Peserta memiliki masa kepesertaan paling singkat 10 tahun. Setelah masa kepesertaan ini manfaat JHT dapat diambil paling banyak 30% (tiga puluh persen) dari jumlah JHT, untuk kepemilikan rumah atau paling banyak 10% untuk keperluan lain sesuai persiapan memasuki masa pensiun. Manfaat JHT berupa uang tunai yang dibayarkan kepada Peserta apabila Peserta berusia 56 (lima puluh enam) tahun, meninggal dunia, atau mengalami cacat total tetap. Sesuai PP No. 60 15 Tahun 2015 tentang Perubahan atas PP No. 46 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Program JHT.

BPJS Ketenagakerjaan adalah badan hukum publik yang melindungi tenaga kerja Indonesia dalam mengatasi masalah dan resiko masyarakat terkait hubungan kerja. BPJS ketenagakerjaan bertindak sebagai asuransi masyarakat dalam bekerja. BPJS yang dulunya merupakan Jamsostek ketenagakerjaan ini telah mencakup seluruh wilayah Indonesia dengan berbagai produk asuransi dan financial plan seperti asuransi jiwa saat bekerja dan perencanaan jaminan hari tua (pensiun).

Program perlindungan tenaga kerja telah dimulai sejak lama, dimana lembaga pertama yang terbentuk adalah YDJS (Yayasan Dana Jaminan Sosial), yang terbentuk sesuai dengan PMP No. 48/1952 dan PMP No. 8/1952 tentang pengaturan bantuan untuk usaha penyelenggaraan kesehatan buruh. BPJS Ketenagakerjaan ini bernama Jamsostek atau jaminan sosial tenaga kerja yang diatur dalam UU Nomor 3 Tahun 1992 dan diatur oleh PP Nomor 36 Tahun 1995, dimana jamsostek ini dikelola oleh PT. Jamsostek (Persero). Pada tahun 2011, sesuai pada UU Nomor 24 Tahun 2011 ditetapkan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial dan menjadi badan hukum publik.

Jamsostek (Jaminan Sosial Tenaga Kerja) adalah suatu lembaga yang diselenggarakan oleh pemerintah yang melindungi pekerja agar kebutuhan minimal mereka serta keluarga dapat terpenuhi. Jamsostek berdiri pada tahun 1995, kemudian pada tahun 2014, PT Jamsostek berubah nama menjadi BPJS Ketenagakerjaan. 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 risikososial.

Selanjutnya pada akhir tahun 2004, Pemerintah juga menerbitkan UU Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Undang-undang itu berhubungan dengan

Amendemen 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.

**Kerangka Konseptual**



**Gambar 1. Alur Penelitian**

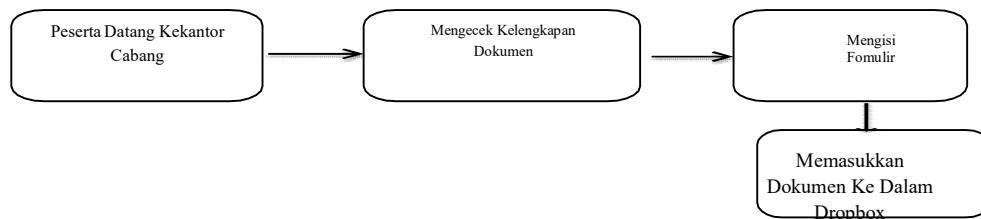
**Metode Penelitian**

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan secara Adapun pendekatan penelitian yang akan dilaksanakan ini merupakan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif yaitu penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data, menyajikan data, menganalisis. Adapun tempat yang dijadikan sebagai objek dalam penelitian ini adalah Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota PadangSidempuan, Kode Pos 22725. Di kantor inilah peneliti menjadikan tempat tersebut sebagai analisis data. Teknik pengumpulan data terdiri dari metode wawancara, yang dilakukan kepada pihak pihak yang terkait seperti kepala bidang pelayanan, kepala bidang arsip dan kepala bidang kepesertaan. Dokumentasi yang diperoleh dari data kepesertaan jaminan hari tua selama lima tahun terakhir dan data tenaga kerja yang mengundurkan diri. Data yang dikumpulkan melalui observasi ini adalah profil BPJS ketenagakerjaan cabang padangsidempuan, struktur organisasi, visidan misi, data tenaga kerja yang mengundurkan diri, dan data peserta jaminan hari tua selama lima tahun terakhir. Analisis data terdiri dari reduksi data, display data, kesimpulan dan berifikasi.

**Hasil dan Pembahasan**

Dalam pelaksanaan sistem klaim jaminan hari tua, BPJS Ketenagakerjaan memiliki flowchart yang sangat lengkap. Ada 2 cara pelaksanaan dalam melakukan sistem klaim jaminan hari tua, yaitu:

1. Sistem Klaim Jaminan Hari Tua Melalui Kantor BPJS Ketenagakerjaan



**Gambar 2. Flowchart Sistem Klaim Jaminan Hari Tua Melalui Kantor BPJS Ketenagakerjaan**

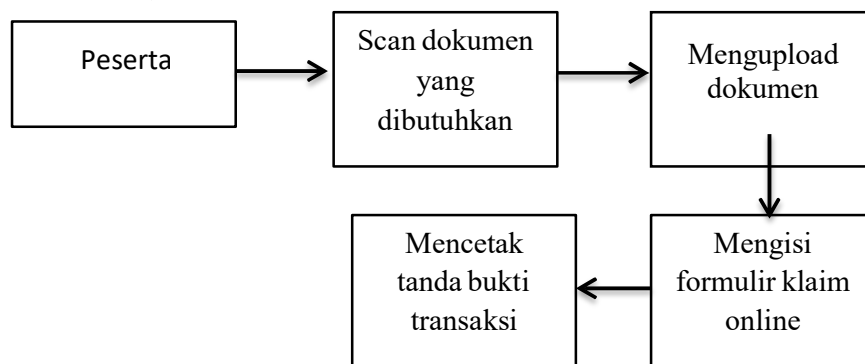
Dari penurutan kbid pelayanan selaku bapak freadi sabraha menyatakan bahwa: “pelaksanaan klaim jaminan hari tua di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sidempuan ini sudah berjalan dengan bagus, dan semua sudah sesuai dengan peraturan yang ada. Namun jika klaim yang tertunda biasanya karena tenagakerja yang melakukan klaim dokumennya tidak lengkap seperti surat keterangan dari perusahaan bahwasannya peserta tersebut sudah pensiun, atau belum diberhentikan berkerja dari pihak perusahaannya,”kata bapak Freadi.

Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan salah satu peserta BPJS Ketenagakerjaan yang melakukan klaim jaminan hari tua mengatakan bahwa: “ sistem klaim jaminan hari tua secara offline sering kali terjadi klaimnya tertunda. Sedangkan pada sistem Aplikasi yang saya lihat agak rumit dan susah Sedangkan pada sistem Aplikasi yang saya lihat agak rumit dan susah dipahami sehingga banyak peserta yang mengajukan klaim secara offline takutnya nanti kalo dengan aplikasi salah salah pencet,” Kata bapak Sutrisno.

Begitu juga yang dikatakan costumer servies officer mengatakan yaitu: “Tenaga kerja yang melakukan klaim seringkali gagal melakukan pencairan dana jaminan hari tua karena dokumen tenaga kerja tersebut tidak lengkap, seperti suratketerangan tidak bekerja lagi, dan ada juga tenaga kerja yang melakukan klaim jaminan hari tua namun sebenarnya dia masih dalam keadaan bekerja,” KataDyah. Kalau dengan aplikasi sudah cukup bagus tetapi ada juga peserta yang masih bingung bagaimana cara melakukan klaim karena masih ada sebagian peserta yang gaptek, dan terkadang terhambat dikarenakan jaringan yang buruk sehingga saat melakukan proses klaim agak lebih lambat, itu saja yang agaksusah. Tetapi kalau untuk proses klaim nya, kalau semua berkas sudah lengkap dan anggota lengkap maka klaim akan lancar, tapi kalau gak ada satu orang agak repot karena sudah ada bagian kerjanya masing-masing jadi merangkap.

Dari hasil wawancara dengan costumer berbanding terbalik dengan hasil wawancara yang dilakukan oleh pihak kbid pelayanan dari banyaknya permasalahan yang terjadi dengan costumer pengajuan klaim bahwasannya sering terjadi kesulitan dalam mengajukan klaim disebabkan adanya masalah yang terjadi seperti kurangnya anggota pelayanan yang ada di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padangsidempuan baik itu secara manual maupun dari internet. Untuk lebih bagusnya jika BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padangsidempuan melakukan perbaikan dari layanan yang di berikan kepada costumer supaya hal seperti ini tidak bakal terjadi kedepannya.

## 2. Sistem klaim jaminan hari tua melalui klaim online



**Gambar 3. Flowchart Sistem Klaim Jaminan Hari Tua Melalui Klaim Online**



Dari *flowchart* diatas, prosedur klaim jaminan hari tua sesuai dengan penentuan Erwin Very Siregar yang merupakan kepala bidang SDM adalah sebagai berikut: Untuk pembayaran kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan itu terbagi 2 yaitu:

1. Perusahaan yang baru daftar, yaitu mengisi formulir pendaftaran perusahaan. formulir pendaftaran tenaga kerja, kemudian perusahaan memberitahukan berapa jumlah karyawan dan berapa gaji karyawan tersebut, setelah itu rekembaru dan dihitung maka dikeluarkan surat penangihan iuran pertama dan kode iuran diserahkan ke perusahaan untuk dibayar iurannya, iuran dibayar bisa melalui lembaga bank. Indomaret, alfamart dll.
2. Perusahaan yang terdaftar tapi belum membayar iuran polanya sama dengan perusahaan yang baru mendaftar tapi bedanya dalam pengelolaan data perusahaan dikasih aplikasi bantu, dia bisa menculik kode iuran sendiri perusahaan, bayar iuran sendiri, kami tinggal report nya saja kita kompirmasi, benar datanya selesai.

### **Pembahasan Hasil Penelitian**

#### **Pelaksanaan Sistem Klaim Jaminan Hari Tua Pada Tenaga Kerja Yang Mengundurkan Diri Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padangsidempuan**

Zaeni Asyhadie (2013:27) Sistem klaim jaminan hari tua adalah pengajuan hak yang dilakukan oleh peserta kepada pihak BPJS untuk memperoleh haknya berupa uang, yang dimana pencairannya bisa dicairkan apabila telah menginjak masa tua, usia pensiun, terkena PHK, mengundurkan diri dan meninggal dunia. Tenaga kerja yang mengundurkan diri biasanya disebabkan karena rasa tidak puas yang dialami oleh karyawan terhadap upah yang diterima dari perusahaan, kecewa atau tidak puas dengan sikap dan tindakan oleh atasan atau teman kerja yang kurang menghargai. Pemberian mamfaat jaminan hari tua bagi peserta yang mengundurkan diri dari tempat bekerjanya dan tidak sedang bekerja kembali, dapat mengajukan klaim jaminan hari tua dengan masa tunggu satu bulan terhitung sejak surat pengunduran diri dari perusahaan. Adapun prosedur pengajuan klaim jaminan hari tua pada tenaga kerja yang mengundurkan diri pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padangsidempuan adalah sebagai berikut:

1. Kartu asli peserta BPJS Ketenagakerjaan
2. Surat keterangan pengunduran diri dari perusahaan tempat bekerja dengan tembusan kepada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padangsidempuan
3. Fotokopi kartu tanda penduduk dan kartu keluarga
4. Fotokopi rekening tabungan

Pelaksanaan klaim jaminan hari tua pada tenaga kerja yang mengundurkan diri pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padangsidempuan menurut Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan No. 7 Tahun 2015 tentang petunjuk pelaksanaan pembayaran mamfaat jaminan hari tua pasal 4 ayat 3 (b) yang berbunyi: “ Surat keterangan pengunduran diri dari perusahaan tempat bekerja yang ditujukan kepada dan diketahui Dinas Ketenagakerjaan setempat dengan tembusan kepada BPJS Ketenagakerjaan setempat”.

Dari bunyi pasal diatas dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan sistem klaim jaminan hari tua pada tenaga kerja yang mengundurkan diri pada BPJS Ketenagakerjaan belum sesuai dengan peraturan yang ada. Karena peserta masih banyak 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 perusahaanya. Bahkan ada juga peserta yang mengajukan klaim hari tua namun sebenarnya dia masih dalam keadaan bekerja. Dari permasalahan diatas agar tidak terjadi lagi kegagalan peserta dalam melakukan klaim sebaiknya peserta mempersiapkan terlebih dahulu persyaratan sebelum megajukan klaim dan peserta sebaiknya mematuhi peraturan yang sudah ditetapkan. Untuk lebih bagusnya BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padangsidempuan sebaiknya meningkatkan komunikasi kepada para peserta agar tidak terjadi kegagalan dalam melakukan klaim jaminan hari tua.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Dessy Maya Sari (2017) bahwa klaim jaminan hari tua sudah bagus sesuai dengan peraturan yang ada. Namun ada juga peserta yang melakukan klaimnya tertunda hal itu disebabkan karena peserta yang melakukan klaim dokumennya tidak lengkap.

### **Keefektifitasan Sistem Klaim Jaminan Hari Tua yang Diterapkan Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padangsidempuan**

Peraturan pemerintahan No.46 tahun 2015 tentang penyelenggaraan jaminan hari tua. Dalam pembukaan Undang-undang dasar Republik indonesia tahun 1945 diamanatkan bahwa tujuan negara adalah untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Dalam perubahan ke empat undang-undang dasar negara republik indonesia tahun 1945, tujuan tersebut semakin dipertegas yaitu dengan membanggakan sistem jaminan sosial secara nasiuonal bagi sekuruh rakyat. Program Jaminan hari tua adalah manfaat uang tunai yang diberikan ketika peserta memasuki usia tertentu, tidak ingin bekerja lagi, cacat total tetap sehingga tidak bisa bekerja kembali atau meninggal dunia.

Manfaat jaminna hari tua merupakan nilai akumulasi iuran hasil pengembangan yang tercatat dalam rekening perorangan peserta. Dalam peraturanpemerintah ini akan mengatur mengenai jaminan hari tua, Kebersertaan, tata cara pendaftaran, besaran iuran, tata cara pembayaran iuran, manfaat program jaminan hari tua, Mekanisme pembayaran manfaat jaminan hari tua, sanksi administrasi, pengawasan dan penanganan keluhan. Manfaat adalah salah sama dengan rekening berdasarkan hasil investasi yang sebenarnya, yang konsiten dengan praktek di sebagian besar negara yang sebenarnya, yang konsisten dengan praktek di sebagian besar negara diseluruh dunia.

Saat ini program jaminan hari tua, hasil investasi yang dikeriditkan ke rekening masing-masing ditetapkan oleh PT Jamsostek setiap tahun dan tidak sama dengan hasil investasi yang sebenarnya. Program jaminan hari tua yang akan implementasinya sekarang masih dirasakan manfaat oleh pegawai sektor swasta, dimana aturan mengenai hal tersebut jelas tercantum dalam Undang-Undang No.3 tahun 1992 Tentang jaminan sosial kerja, beserta aturan pelaksanaannya. Oleh karena itu di dalam penyusunan peraturan pemerintahan tentang jaminan hari tua mempertimbangkan segala aspek termasuk manfaat yang sudah dirasakan oleh pegawai swasta. Dalam peraturan pemerintahan mengenai jaminan hari tua yang akan disusun amanat dalam Pasal 37 dan Pasal 38 Undang-Undang No 40 Tahun 2004 Tentang sistem jaminan sosial nasional yaitu bahwa pembayaran manfaat jaminan hari tua dapat diberikan sebagaimana batasan waktu tertentu setelah kepesertaan mencapai minimal 10 tahun. Jaminan hari tua

menurut peraturan BPJS Ketenagakerjaan No.7 Tahun 2015 klaim jaminan hari tua adalah tatacara tenaga kerja melakukan klaim jaminan hari tua.

Klaim jaminan hari tua yang ditetapkan BPJS Ketenagakerjaan 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 jaminan hari tua bisa melakukan aplikasi JMO untuk jaminan hari tua. Hal ini bisa mengapesienkan waktu pekerja dan juga karyawan BPJS Ketenagakerjaan. Untuk itu sebaiknya pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padangsidempuan membuat sosialisai atau iklan ataupun seminar untuk menginformasikan sistem klaim jaminan hari tua bias dilakukan tidak hanya datang kekantor cabang tetapi juga bias melalui klaim secara online.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Hidayah Yulianti Harjono (2020) Keefektifitasan sistem klaim jaminan hari tua pada Tenaga Kerja yang mengundurkan diri 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 melakukan aplikasi JMO untuk jaminan hari tua.

### **Kesimpulan dan Saran**

#### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Pelaksanaan sistem klaim jaminan hari tua pada tenaga kerja yang mengundurkan diri pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padangsidempuan belum sesuai dengan peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan No.7 Tahun 2015 tentang petunjuk pelaksanaan pembayaran mamfaat jaminan hari tua pasal 4 ayat 3 (b). Karena peserta masih banyak 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 perusahaanya. 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 dahulupersyaratan sebelum megajukan 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.
2. 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 online. Kurangnya pengetahuan peserta tentang teknologi dan keterbatasan gadgetyang kurang canggih sehingga dalam melakukan klaim online para peserta lebih memilih datang kekantor cabang. Untuk itu sebaiknya pihak BPJS Ketenagakerjaan Cabang

Padangsidempuan membuat sosialisai 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.

### Saran

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi peneliti selanjutnya penulis menyarankan agar melakukan penelitian dengan fokus penelitian yang lain untuk mengetahui informasi dari klaim jaminan hari tua pada BPJS Ketenagakerjaan disertai dengan waktu yang cukup lama agar mendapatkan hasil yang lebih mendalam.
2. Bagi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padangsidempuan membuat sosialisasi atau iklan ataupun seminar untuk menginformasikan sistem klaim jaminan hari tua pada tenaga kerja yang mengundurkan diri pada BPJS Ketenagakerjaan bahwa klaim tidak hanya bisa dilakukan di kantor cabang, tetapi bisa juga melalui online.
3. Bagi akademik, penelitian ini diharapkan menjadi bagian referensi guna untuk meningkatkan kajian yang digunakan sebagai tambahan dari pengetahuan dalam menyelesaikan tugas maupun penelitian yang akan datang.

### Daftar Pustaka

- Asri Wijayanti. *Hukum Ketenagakerjaan Pasca Reformasi*. Jakarta: Sinar Grafika, 2018.
- Badudu, J.S. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 2001.
- Drs. Cholid Narbuko Dan Drs. H. Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian* Jakarta: Pt Bumi Aksara, 2013.
- Arif Fauzi, *Pengantar Ilmu Ekonomi*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Kota Medan, 2018.
- Arif Muhammad, *Pengantar Bisnis*, Tanjung Pura, 2015.
- Naser Aqwa Daulay, dkk, *Buku Ajar Ekonomi Mikro Islam*, Medan FEBI Uinsu Press, 2019.
- Akmal Tarigan, A, *Pengantar Teologi Ekonomi*, Jl. Williemi Iskandar Pasar V Medan: FEBI UINSU Press, Cetakan Kedua, 2017.
- Nurul Inayah, *Pengaruh Premi Kualitas Dan Klaim Terhadap Keputusan Memilih Produk Asuransi Jiwa Syariah Di PT Umi Putra Cabang Iskandar Muda Medan*. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen*. vol.2.(2020) hal. 3029-2047.
- J, Mustakini. *Analisa Dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta, 2005. Kartini Kartono. "Pengantar Metodologi Riset Sosial", Semarang, 2013.
- Kasmir. "Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya", Jakarta, 2016.
- Moh Kasiram. *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*, Bandung, 2013.
- Mudiyono. "Jaminan Sosial Di Indonesia." *Dalam Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, Surabaya, 2018.
- Mulyadi. *Sistem Akutansi*. Salemba Em. Jakarta, 2016.
- Syahriza Rahmi, "Faktor- Faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dana pendidikan pada PT. Asuransi Takaful keluarga di kota Medan", *Jurnal Penelitian Administrasi Publik* vol 2, no.4 juli 2022.

Soendoro, Emir. *Jaminan Sosialsolusi Bangsa Indonesia Berdikari*. Jakarta: Dinov Progress Indonesia, 2009.