

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Semua warga Indonesia harus dijamin hak dan penghidupannya agar layak (Kumala T.D et al., 2021). Salah satunya bagi pekerja, tidak hanya berhak mendapatkan penghasilan yang layak namun juga tunjangan dan jaminan sosial sebagai perlindungan sosial. Dalam melaksanakan pekerjaannya, tenaga kerja tentu mempunyai risiko-risiko yang kemungkinan akan terjadi, baik risiko penyakit yang di timbulkan dari pekerjaannya, risiko kecelakaan, risiko cacat, kehilangan pekerjaan bahkan risiko kematian. Maka untuk mengurangi risiko-risiko tersebut, tenaga kerja sangatlah penting untuk mengikuti program jaminan sosial tenaga kerja yang dimaksudkan untuk memberikan penggantian penghasilan sebagian atau seluruhnya. Adanya Jaminan sosial untuk tenaga kerja ini khusus untuk menangani resiko yang dialami di dunia kerja serta ditingkatkannya kesejahteraan pekerja.

Berdasarkan Undang-Undang No. 40 Tahun 2004, Jaminan Sosial merupakan salah satu bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak. Tata cara penyelenggaraan program jaminan sosial ini disebut Sistem Jaminan Sosial Nasional. Untuk mewujudkan tujuan Sistem Jaminan Sosial Nasional tersebut, berdasarkan UU Nomor 24 Tahun 2011 dibentuklah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang terdiri dari BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan.

BPJS Ketenagakerjaan merupakan badan hukum publik yang menyelenggarakan program jaminan sosial untuk tenaga kerja. Jaminan ini secara khusus untuk menanggulangi risiko yang terjadi dalam dunia pekerjaan dan meningkatkan kesejahteraan pekerja. Pekerja itu sendiri merupakan pekerja formal maupun informal, yang dimaksud pekerja formal adalah penduduk yang bekerja di perusahaan atau badan-badan lain dengan ikatan atau kontrak kerja yang dibuat secara formal. Sedangkan yang dimaksud dengan pekerja informal adalah penduduk yang bekerja dalam usaha

perorangan atau badan-badan yang dengan standar hukum tidak memiliki izin resmi dari pemerintah dan ikatan kerja tidak secara resmi diikat oleh suatu kontrak tertulis atau peraturan tertulis.

BPJS Ketenagakerjaan memiliki kewenangan menyelenggarakan 5 (lima) program jaminan sosial ketenagakerjaan yang meliputi jaminan bagi tenaga kerja yang mengalami kecelakaan waktu kerja disebut Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), jaminan untuk menanggung risiko pada hari tua disebut Jaminan Hari Tua (JHT), jaminan bagi tenaga kerja sudah pensiun disebut Jaminan Pensiun (JP), Jaminan Kematian (JKM), dan jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP). Salah satu program yang diselenggarakan oleh BPJS Ketenagakerjaan yang saat ini dirasa paling besar manfaatnya oleh peserta BPJS Ketenagakerjaan adalah jaminan hari tua (Azani *et al.*, 2022).

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2015, program JHT adalah manfaat uang tunai yang dibayarkan sekaligus pada saat Peserta memasuki usia pensiun, meninggal dunia, atau mengalami cacat total tetap, termasuk juga peserta yang berhenti bekerja. Berhenti bekerja yang dimaksud dengan alasan mangundurkan diri, terkena pemutusan hubungan kerja, dan peserta yang meninggalkan Indonesia untuk selama-lamanya. JHT menjadi salah satu tabungan masa depan tenaga kerja tersebut setelah keluar dari instansi tempat dimana dia bekerja. Jadi, Jaminan Hari Tua (JHT) tidak dapat diklaim jika karyawan tersebut masih aktif bekerja.

Tabel 1. 1 Jumlah Klaim JHT Sebelum Covid-19 dan Saat Covid-19

Tahun	Bulan	Jumlah Peserta Klaim JHT
2020 (Sebelum Covid-19)	Januari	536
	Februari	585
	Maret	449
2022 (Saat Covid-19)	Januari	392
	Februari	343
	Maret	498

Sumber : Data Jumlah Klaim JHT Sebelum Covid-19 dan Saat Covid-19 BPJS Ketenagakerjaan Jombang

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa terjadi penurunan peserta klaim JHT pada saat covid-19. Namun pada kenyataannya berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh bidang pelayanan yang menyatakan bahwa untuk jumlah peserta klaim JHT pada saat covid-19 meningkat. Hal ini disebabkan sistem yang digunakan sebelum dan pada saat covid-19 berbeda. Pada awal covid-19 BPJS Ketenagakerjaan meluncurkan inovasi baru layanan tanpa kontak fisik (LAPAK ASIK) untuk tetap memberikan layanan yang optimal namun tetap mematuhi protokol kesehatan ditengah pandemi. Sebelum adanya covid, peserta yang datang ke kantor cabang Jombang akan diproses di kantor tersebut. Namun setelah adanya covid antrian online peserta dibagi rata ke seluruh cabang seindonesia. Dengan adanya lapak asik online peserta yang datang ke kantor Jombang kemungkinan bisa juga diwawancarai atau diverifikasi melalui video call oleh pegawai dari kantor cabang lain. Di tahun 2021 klaim JHT juga sudah bisa melalui aplikasi JMO, hal itu juga merupakan salah satu faktor klaim JHT di BPJS Ketenagakerjaan Jombang menurun.

Sebagai suatu badan pelayanan publik, tentu BPJS Ketenagakerjaan sangat memperhatikan setiap pelayanan yang di berikan untuk pesertanya terutama dalam hal proses klaim Jaminan Hari Tua (JHT) (Pangesti Yofitasari, 2019). Di era pandemi covid-19 ini terjadi kenaikan jumlah klaim jaminan hari tua di BPJS Ketenagakerjaan Jombang karena banyaknya masyarakat yang kehilangan pekerjaan akibat PHK hingga sampai perusahaan yang berhenti beroperasi. 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 (Pane, 2019). Dengan dibuatnya program Jaminan Hari Tua diharapkan dapat memberikan keringanan bahkan jaminan bagi setiap pekerja dengan memberikan kepastian berlangsungnya arus penerimaan penghasilan keluarga sebagai pengganti sebagian atau seluruh penghasilan yang hilang akibat resiko sosial (Anggi Chrisye Piteradja, Masje Silija Pangkey, 2018). Dengan begitu program ini juga berperan penting dalam pembangunan ekonomi. Namun pada kenyataannya dari observasi yang telah dilakukan,

dari 20 peserta yang mengajukan klaim JHT dalam satu hari, terdapat 10 peserta yang masih belum mengerti cara untuk pengajuan klaim JHT apakah harus mengisi formulir terlebih dahulu atau melalui media lain dan mengalami kendala seperti nama yang berbeda antara nama di KTP dengan yang dituliskan di lapak asik yang mengakibatkan terhambat dan terganggunya pelaksanaan proses klaim JHT. Penelitian oleh (Indah Lestari, 2021) juga mengatakan bahwa 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. Sehingga diperlukannya sistem dan prosedur yang tepat untuk meminimalisasi terjadinya kesalahan pada pelaksanaan proses pengajuan dan pencairan klaim JHT yang mungkin dapat terjadi, serta dapat memudahkan proses klaim JHT dan meningkatkan pemahaman pihak-pihak yang terkait.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang alur pengajuan klaim program Jaminan Hari Tua, serta mengetahui kendala yang dialami oleh BPJS Ketenagakerjaan Jombang. Dengan memahami alur klaim yang baik dan benar, maka diharapkan dapat menghemat waktu, tenaga dan biaya baik bagi pihak BPJS Ketenagakerjaan Jombang maupun peserta.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana Alur Pengajuan Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) Di BPJS Ketenagakerjaan Jombang?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk Mengetahui Alur Pengajuan Klaim Jaminan Hari Tua di BPJS Ketenagakerjaan Jombang

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui syarat-syarat klaim JHT
2. Mengetahui verifikasi klaim JHT

3. Mengetahui tata cara pembayaran klaim JHT

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Poltekkes Kemenkes Malang

Mengetahui fakta di lapangan mengenai pelaksanaan prosedur klaim jaminan hari tua.

1.4.2 Bagi BPJS Ketenagakerjaan Jombang

Diharapkan mampu menjadi bahan masukan untuk memaksimalkan pelayanan dan meminimalisir permasalahan yang dihadapi dalam klaim jaminan hari tua

1.4.3 Bagi Penulis

Menambah wawasan dan memperluas pengetahuan mengenai klaim jaminan hari tua