

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada penyebaran covid -19 pada tahun 2020 yang mulai terjadi di Indonesia telah mengakibatkan penduduk indonesia meninggal dunia akibat wabah virus tersebut, Upaya dalam mengendalikan dan mencegah penularan virus corona tersebut maka dilakukan dengan kebijakan pembatasan interaksi dan kerumunan serta menjaga jarak fisik satu dengan yang lain. Salah satunya yaitu pada kegiatan klaim Jht yang diselenggarakan oleh BPJS Ketenagakerjaan di seluruh indonesia salah satunya di kantor cabang Mojokerto.

Pemberlakuan kebijakan tersebut menyebabkan masyarakat tidak dapat berinteraksi secara langsung antara satu sama lain. Hal ini bertujuan untuk mengurangi resiko penularan covid-19 yang sangat mudah menular antar satu orang ke orang lain. Munculnya berbagai permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat yang terkena dampak ini, maka perlu ada program atau kebijakan yang dapat menyelesaikan masalah-masalah yang dihadapi, solusi tersebut bisa datang dari masyarakat sendiri maupun Pemerintah. Salah satu program dari pemerintah untuk tenaga pekerja yang menjadi karyawan pabrik selama terdaftar sebagai peserta BPJS Ketenagakerjaan atau BPJS Jamsostek dapat mengajukan klaim dan mencairkan dana Jaminan Hari Tua (JHT).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan merupakan badan hukum publik yang memberikan perlindungan bagi tenaga kerja untuk mengurangi risiko ekonomi tertentu dan menanggulangi risiko yang terjadi dalam dunia pekerjaan serta meningkatkan kesejahteraan pekerjanya. Perlindungan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan sebatas memberikan penanggulangan terhadap risiko sosial yang terjadi berupa kecelakaan kerja, sakit akibat saat bekerja, pensiun, dan risiko lainnya yang mengakibatkan berkurangnya kapasitas tenaga kerja dalam mencari penghasilan.

Salah satu program yang diselenggarakan oleh BPJS Ketenagakerjaan yang saat ini paling besar manfaatnya, yaitu pada Jaminan Hari Tua (JHT) merupakan suatu program yang dinilai memiliki manfaat yang sangat besar dalam menopang kehidupan tenaga kerja, baik saat ini maupun di masa tua nanti. Jht 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.

Sebagai badan pelayanan publik, tentu BPJS Ketenagakerjaan sangat memperhatikan setiap pelayanan yang di berikan kepada pesertanya terutama dalam hal proses klaim Jaminan Hari Tua (JHT). Perubahan dan perbaikan pelayanan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan diharapkan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat, hal ini yang menjadi tuntutan perusahaan untuk mampu melakukan sebuah terobosan baru untuk dapat melakukan pengajuan klaim JHT di tengah kondisi pandemi yaitu pihak BPJS Ketenagakerjaan mengeluarkan sebuah website atau platform yakni Lapak Asik. Dimana website ini bisa diakses oleh peserta saat melakukan klaim jaminan hari tua tanpa datang langsung ke kantor BPJS Jamsostek/ketenagakerjaan.

BPJS Ketenagakerjaan Cabang Mojokerto merupakan kantor cabang untuk kantor wilayah Mojokerto. Sebagai kantor cabang, BPJS Ketenagakerjaan Cabang Mojokerto menerima pengajuan klaim dari peserta program jaminan salah satunya Jaminan Hari Tua dalam layanan Lapak Asik (Layanan Tanpa Kontak Fisik) . Pelaksanaan pelayanan berbasis online ini dalam klaim Jaminan Hari Tua di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Mojokerto ini tentunya berdasarkan prosedur yang sudah ada, namun tidak dipungkiri dalam pelaksanaannya masih banyak pekerja yang masih belum memahami lapak asik berbasis online dalam mengajukan klaim JHT (Jaminan Hari Tua).

Lapak Asik merupakan singkatan dari Layanan Tanpa Kontak Fisik yang diaktifkan sebagai pedoman protokol layanan klaim JHT di kala kondisi pandemi covid-19. Layanan ini merupakan sebagai pengajuan klaim Jaminan Hari Tua (JHT). Layanan tersebut telah di implementasikan di kantor Cabang sejak Maret 2020. Lapak asik terdiri dari kanal online dan offline. Dari kanal online apabila peserta yang memiliki data peserta yang sesuai dan valid maka diarahkan untuk mendaftar melalui lapak asik. Kebanyakan peserta yang hendak melakukan klaim jht lebih memilih untuk

pelayanan lapak asik online diakrenakan peserta tidak perlu datang ke kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan, cukup mendaftar via online yang nantinya peserta cukup dihubungi melalui via whatsapp. Hal ini selain mempermudah peserta, juga berdampak positif pada pemutusan rantai penyebaran virus. Untuk pelayanan klaim JHT yang offline atau pelayanan dikantor yaitu peserta tenaga kerja yang mempunyai permasalahan dengan kartu kepesertaan misalnya nama dan nomor NIK tidak valid atau nama peserta tidak sama dengan KTP dan peserta yang usianya sudah 56 tahun atau diatas 56 tahun keatas.

Berbagai upaya telah dilakukan oleh petugas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan untuk memudahkan peserta jaminan hari tua (JHT) dalam mengakses lapak asik melalui online. Saat ini semua peserta yang akan melakukan klaim jht akan di lakukan pada layanan melalui lapak asik dan aplikasi JMO dengan ketentuan peserta yang bisa klaim pada aplikasi JMO apa bila peserta memiliki saldo maksimal 10 juta atau dibawah 10 juta. Bagi peserta yang akan melakukan adminitrasi secara online melalui lapak asik baik saldo yang di atas 10 juta atau dibawah saldo tersebut maka bisa dengan

menggunakan layanan lapak asik secara online. Dengan lapak asik yang di berikan kepada peserta saat melakukan klaim jht , kebanyakan peserta yang masih belum mengerti dan paham apa itu layanan lapak asik, banyaknya peserta yang tidak mengerti alur pengisian formulir pada lapak asik,, masih banyaknya peserta yang kurang merasa puas dengan pelayanan online, dan masih banyaknya peserta yang daftar melalui layanan lapak asik merasa belum yakin dan tidak bisa pada saat waktu diwawancarai oleh petugas.

Berdasarkan hasil penelitian pada wawancara yang dilakukan pada hari senin tanggal 26 Desember 2022 di kantor BPJS Ketenagakerjaan Mojokerto. Kami mewawancarai sebanyak 10 responden yang bersedia untuk diwawancarai dalam pengajuan klaim jaminan hari tua melalui website lapak asik. Sepuluh responden tersebut masih belum mengerti proses dan alur pengajuan klaim secara online.

Berdasarkan pemaparan diatas selama kami berada di pelayanan untuk mengambil penelitian dan melakukan pengamatan, kami selaku mahasiswa prodi D –III Asuransi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang merasa tertarik pada permasalahan yang ada di kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Mojokerto yaitu dengan judul “Implementasi Pelayanan Adminitrasi Secara Online Melalui Website Lapak Asik Dalam Pencairan Klaim Jaminan Hari

Tua (JHT) Di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan /BPJS Jamsostek Kantor Cabang Mojokerto.

2.1 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas maka rumusan yang dibahas pada penelitian kali ini adalah : Bagaimana implementasi pelayanan adminitrasi secara online melalui Website Lapak Asik dalam pencairan klaim jaminan hari tua (JHT) di badan peneyelenggara jaminan sosial ketenagkerjaan atau BPJS Jamsostek Kantor Cabang Mojokerto.

3.1 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang diatas tujuan yang ingin di capai dalam penelitian kesempatan ini yaitu : Untuk menegetahui Bagaimana implementasi pelayanan adminitrasi secara online melalui website Lapak Asik dalam pencairan klaim jaminan hari tua (JHT) di badan peneyelenggara jaminan sosial ketenagkerjaan atau BPJS Jamsostek Kantor Cabang Mojokerto.

4.1 Manfaat Penelitian

A. Manfaat Teoritis

Dalam penelitian pada tugas akhir diharapkan dapat memberikan pengetahuan kepada pembaca agar dapat mengetahui khususnya pada klaim jaminan hari tua.

1. Mengetahui kegiatan di lapangan mengenai pelaksanaan pelayanan berbasis online dalam proses klaim Jaminan Hari Tua (JHT), khususnya dalam layanan lapak asik.
2. Mengetahui sudah sejauh mana penggunaan dan pelaksanaan pendaftaran melalui lapak asik di lapangan dengan peraturan yang diterapkan, kemudian dapat di identifikasi permasalahan/ kendala dalam melaksanakan pelayanan berbasis online dalam proses klaim Jaminan Hari Tua (JHT) khususnya dalam layanan lapak asik.

B. Manfaat Praktis

1. Manfaat Bagi Penulis

- a. Sebagai untuk menyelesaikan jenjang penelitian pendidikan D3 asuransi kesehatan politeknik kesehatan kemenkes malang.
- b. Sebagai bahan untuk mengaplikasikan teori yang didapatkan dari kampus
- c. Sebagai pengalaman untuk peneliti dalam melakukan penelitian dibidang asuransi ketenagakerjaan.

2. Manfaat Bagi BPJS Ketenagakerjaan cabang Mojokerto

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan masukan untuk mendukung tercapainya tujuan perusahaan dalam memaksimalkan pelayanan serta meminimalisir permasalahan yang dihadapi dalam klaim jaminan hari tua di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Mojokerto.

3. Manfaat Bagi Poltekkes Kemenkes Malang

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk pengembangan ilmu pengetahuan di Poltekkes Kemenkes Malang, khususnya di program studi D3 Asuransi Kesehatan dan dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk kegiatan penelitian selanjutnya.