

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan

Salah satu tanggung jawab dan kewajiban negara untuk memberikan perlindungan sosial ekonomi kepada masyarakat adalah dengan menyelenggarakan program jaminan sosial. Indonesia seperti halnya dengan negara berkembang lainnya, mengembangkan program jaminan sosial berdasarkan *funded social security*, adalah jaminan sosial yang didanai oleh peserta dan masih terbatas pada masyarakat pekerja di sektor formal.

Tahun 2011 ditetapkan UU No 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. BPJS dibentuk menjadi 2 yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Kesehatan menyelenggarakan program jaminan kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan menyelenggarakan program jaminan sosial ketenagakerjaan. Kemudian pada tanggal 1 Januari 2014 BPJS Ketenagakerjaan bertransformasi dari PT Jamsostek (persero), merupakan salah satu badan hukum publik dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang menyelenggarakan program jaminan sosial, seperti program jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua, jaminan pensiun, jaminan kematian, dan jaminan kehilangan pekerjaan (U. Republik Indonesia, 2011).

2.1.2 Klaim

Kamus Besar Bahasa Indonesia menerangkan bahwa “Klaim merupakan sebuah tuntutan atau suatu fakta bahwa seseorang berhak memiliki atau mempunyai atas sesuatu.

1. Klaim JHT

Jaminan Hari Tua memberikan manfaat berupa uang tunai yang besarnya merupakan nilai akumulasi iuran ditambah hasil pengembangannya. Manfaat akan dibayarkan secara sekaligus apabila peserta mencapai usia 56 tahun, cacat total tetap, dan meninggal dunia. Yang dimaksud usia pensiun termasuk peserta yang berhenti bekerja karena terkena PHK (Pemutusan Hubungan Kerja), mengundurkan diri, tidak sedang aktif bekerja dimanapun, dan peserta yang meninggalkan wilayah Indonesia untuk selamanya (Menteri Ketenagakerjaan, 2022).

Persyaratan pengajuan manfaat Jaminan Hari Tua yang mencapai usia pensiun :

1. Kartu peserta BPJS Ketenagakerjaan
2. Kartu tanda penduduk atau bukti identitas lainnya

Pengajuan manfaat JHT bagi peserta yang meninggalkan Indonesia untuk selama-lamanya :

1. Kartu peserta BPJS Ketenagakerjaan
2. Surat pernyataan tidak bekerja lagi di Indonesia
3. Paspor

Pengajuan manfaat JHT bagi peserta yang mengalami cacat total tetap :

1. Kartu peserta BPJS Ketenagakerjaan
2. Surat keterangan dokter pemeriksa dan atau dokter penasihat
3. Kartu tanda penduduk atau bukti identitas lainnya

Pengajuan manfaat JHT oleh ahli waris bagi peserta yang meninggal dunia :

1. Kartu peserta BPJS Ketenagakerjaan
2. Surat keterangan kematian dari dokter atau pejabat yang berwenang
3. Surat keterangan ahli waris dari pejabat yang berwenang atau surat penetapan ahli waris dari pengadilan

4. Kartu tanda penduduk atau bukti identitas lainnya dari ahli waris

5. Kartu keluarga

Dalam hal peserta yang meninggal dunia merupakan warga negara asing, pengajuan manfaat JHT oleh ahli waris peserta dengan melampirkan :

1. Kartu peserta BPJS Ketenagakerjaan
2. Surat keterangan kematian dari pejabat yang berwenang
3. Surat keterangan ahli waris dari kantor perwakilan negara tempat peserta berasal
4. Paspor atau bukti identitas lainnya dari ahli waris

2. Klaim Jaminan Kematian

Merupakan program yang memberikan manfaat berupa uang tunai kepada ahli waris ketika peserta meninggal dunia saat kepesertaannya masih aktif dan bukan akibat kecelakaan kerja (P. P. Republik Indonesia, 2015a).

Dokumen pengajuan Klaim JKM :

- 1) Kartu peserta BPJS Ketenagakerjaan
- 2) KTP atau kartu identitas lainnya dari ahli waris
- 3) Kartu Keluarga
- 4) Surat keterangan kematian dari pejabat yang berwenang
- 5) Surat Keterangan ahli waris dari pejabat yang berwenang

3. Klaim Jaminan Kecelakaan Kerja

Program ini memberikan perlindungan atas resiko kecelakaan yang terjadi dalam hubungan pekerjaan, termasuk penyakit yang disebabkan oleh lingkungan kerja dan kecelakaan yang terjadi dalam perjalanan dari rumah menuju tempat kerja atau sebaliknya (P. P. Republik Indonesia, 2015a).

Dokumen Pengajuan Klaim JKK :

- a. Kartu peserta BPJS Ketenagakerjaan
- b. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP)
- c. Kronologis Kejadian Kecelakaan Kerja
- d. Absensi peserta yang mengalami kecelakaan kerja
- e. Formulir Tahap I (di serahkan ke kantor cabang atau PLKK maksimal 2x24 jam)
- f. Formulir Tahap II
- g. Surat keterangan dokter yang memeriksa/merawat dan/atau dokter penasehat (Formulir 3b KK3);
- h. Kuitansi biaya pengangkutan;
- i. Kuitansi biaya pengobatan dan/atau perawatan, bila fasilitas pelayanan kesehatan yang digunakan belum bekerjasama
- j. Dokumen pendukung lainnya apabila diperlukan.

4. Klaim jaminan Pensiun

Jaminan pensiun memberikan penghasilan setelah peserta memasuki usia pensiun, mengalami cacat total tetap, atau meninggal dunia. Manfaatnya berupa sejumlah uang yang dibayarkan setiap bulan kepada peserta yang memasuki usia pensiun, mengalami cacat total tetap, atau kepada ahli waris bagi peserta yang meninggal dunia (P. P. Republik Indonesia, 2015).

Kriteria Pengajuan Klaim :

Peserta yang memenuhi ketentuan dapat mengajukan klaim melalui Layanan Klaim Di Kantor Cabang BPJAMSOSTEK dengan kondisi penerima manfaat, di antaranya:

- a. Mencapai Usia Pensiun; dan
- b. Mengalami Cacat Total Tetap sebelum mencapai usia pensiun

5. Klaim Jaminan Kehilangan Pekerjaan

Jaminan Kehilangan Pekerjaan atau bisa disebut JKP ialah jaminan yang diberikan kepada pekerja atau buruh yang mengalami pemutusan hubungan kerja. Manfaat yang diterima berupa manfaat uang tunai, pelatihan kerja, dan akses informasi pasar kerja (Menteri Ketenagakerjaan, 2021).

- a. Peserta yang mengalami PHK baik untuk hubungan kerja berdasarkan perjanjian kerja waktu tidak tertentu maupun perjanjian kerja waktu tertentu (PP No. 37 Tahun 2021 Pasal 19 ayat 1). Pemutusan hubungan kerja yang dikecualikan sebagai berikut:
 - 1) mengundurkan diri
 - 2) cacat total tetap
 - 3) pensiun atau
 - 4) meninggal dunia
- b. Peserta memiliki masa iur paling sedikit 12 bulan dalam 24 bulan dan telah membayar iuran paling singkat 6 bulan berturut - turut pada BPJS Ketenagakerjaan sebelum terjadi PHK.
- c. Peserta berkeinginan bekerja kembali

Manfaat dapat JKP diajukan paling banyak 3 kali selama masa usia kerja dengan ketentuan :

1. Manfaat pertama, diajukan paling cepat setelah terpenuhinya masa iur
2. Manfaat JKP kedua, diajukan paling sedikit setelah terpenuhinya masa iur selama 5 tahun sejak memperoleh manfaat JKP pertama
3. Manfaat JKP ketiga, diajukan oleh peserta paling sedikit setelah terpenuhinya masa iur selama 5 tahun sejak memperoleh manfaat JKP kedua.

2.1.3 Kualitas pelayanan

Pelayanan ialah aktivitas seseorang, kelompok, maupun organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk

memenuhi kebutuhan. Menurut (Iswanto et al., 2020) pelayanan dapat didefinisikan sebagai kegiatan atau media penghubung antara satu pihak dengan pihak lain dengan maksud dan tujuan tertentu. Sedangkan (Solechan, 2019) mendefinisikan bahwa pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik pusat atau daerah, lingkungan badan usaha milik negara maupun badan usaha milik daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

(Widiastuti, 2017) menyampaikan bahwa pelayanan memiliki tujuan sebagai berikut :

- a. Untuk memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada pelanggan
- b. Untuk menimbulkan keputusan dari para pelanggan agar membeli atau menggunakan kembali barang atau jasa yang ditawarkan
- c. Menumbuhkan kepercayaan kepada pelanggan terhadap barang atau jasa yang ditawarkan
- d. Untuk menghindari terjadinya tuntutan yang tidak perlu dikemudian hari terhadap produsen
- e. Menciptakan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan

Salah satu aspek penting bagi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan adalah kualitas pelayanan. Karena pada dasarnya kegiatan pada BPJS Ketenagakerjaan adalah melayani kebutuhan masyarakat akan jaminan sosial terutama pada jaminan sosial ketenagakerjaan. Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan.

Kualitas berpengaruh terhadap produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Aryani & Rosinta, 2010) dalam (Iswanto et al., 2020). Kualitas

pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atau pelayanan yang nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka inginkan. Jika pelayanan yang diterima sesuai atau lebih dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dianggap baik dan memuaskan. Namun, jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas pelayanan dianggap buruk (Atmaja, 2018).

Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model *service quality* yang dikembangkan oleh Parasuramaan, Zeithmhl, dan Berry dalam (Sulistiyowati, 2018). Adapun dimensi kualitas pelayanan yaitu :

a. *Tangible* atau bukti langsung

Tangible merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, berkenaan dengan daya tarik fasilitas, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan serta penampilan karyawan. Dalam hal ini, pengguna jasa menggunakan inderanya (mata, rasa, dan telinga) dalam menilai kualitas jasa pelayanan yang diterima, misalnya ruang tunggu yang bersih, nyaman, dilengkapi dengan kursi, peralatan kantor yang lengkap, TV, seragam staf yang rapi, menarik dan bersih.

b. *Reliability* atau kehandalan

Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. Diantara kelima dimensi kualitas pelayanan, *reliability* dinilai penting oleh para pelanggan karena sifat jasa dan produknya sangat tergantung dari aktivitas manusia sehingga akan sulit untuk mengharap output yang konsisten.

c. *Assurance* atau jaminan

Untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para pegawai diharapkan memiliki pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan yang memadai. Pemenuhan terhadap kriteria pelayanan ini akan mengakibatkan pelanggan merasa terbebas dari resiko.

d. *Responsiveness* atau daya tanggap

Responsiveness merupakan suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat pada pelanggan dengan menyampaikan informasi yang jelas. Tidak membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas, hal ini akan mengakibatkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan. Pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan pelanggan banyak ditentukan oleh sikap para costumer service. Mereka secara langsung berhubungan dengan para pelanggan dan keluarganya, baik melalui tatap muka, komunikasi non verbal, atau melalui telepon.

e. *Emphaty* atau empati

Dimensi ini berkaitan dengan rasa peduli dan perhatian dari pegawai kepada setiap pelanggan, berupaya untuk memahami kebutuhan mereka dan memberikan kemudahan untuk akses informasi jika para pelanggan ingin memperoleh bantuan. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan, serta memiliki waktu pelayanan yang nyaman bagi pelanggan.

2.2 Kerangka konsep



