

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), dengan tegas menyatakan bahwa Jaminan sosial adalah salah satu bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak. Sistem Jaminan Sosial Nasional diselenggarakan berdasarkan asas kemanusiaan, asas manfaat, dan asas keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.(UU Nomor 40 Tahun 2004.)

Menurut Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 yang menyatakan bahwa Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) pada pasal 6 disebutkan bahwa, BPJS terdiri dari BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Ketenagakerjaan merupakan badan hukum publik yang bertanggung jawab kepada presiden dimana BPJS Ketenagakerjaan memberikan perlindungan kepada seluruh pekerja Indonesia baik sektor formal maupun informal dan orang asing yang bekerja di Indonesia sekurang kurangnya 6 bulan.(Wiranda & Fahlevi, 2022).

BPJS Ketenagakerjaan menyelenggarakan beberapa program diantaranya, Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Pensiun (JP) dan Jaminan Kematian (JKM). Seiring berjalannya waktu pada tahun 2022 BPJS Ketenagakerjaan menambah satu program lagi yaitu, Program Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP) yang diperuntukan bagi pekerja yang mengalami Pemutusan Hubungan Kerja (PHK). Dengan adanya jaminan sosial tenaga kerja peserta dapat memperoleh manfaat/jaminan perlindungan dan pelayanan akibat resiko kerja.

Program yang manfaatnya paling sering di ambil atau diklaimkan adalah Program Jaminan Hari Tua, hal ini dibuktikan dengan kurang lebih 100 peserta yang melakukan klaim setiap harinya.Penyelenggaraan Program Jaminan Hari Tua (JHT) diatur dalam peraturan Pemerintah No 46 tahun 2015 yang menyatakan bahwa Jaminan Hari Tua memiliki Tujuan untuk menjamin dan memberikan perlindungan bagi tenaga kerja yang sudah berhenti bekerja karena memasuki

masa tua, sakit atau cacat total tetap yang menyebabkan pekerja tidak mampu bekerja lagi.(Putri et al., 2023).

Teknologi memiliki peran penting dalam membantu pekerjaan sehari – hari baik organisasi, perusahaan besar atau perusahaan kecil. Perkembangan digital memiliki banyak kemudahan informasi dan komunikasi yang sebelumnya semuanya dilakukan dengan cara tatap muka namun dengan canggihnya teknologi dapat memberi kemudahan kepada kita untuk melakukannya dengan metode virtual. Perusahaan – Perusahaan Besar seperti BPJS Ketenagakerjaan sudah mulai beradaptasi dengan metode ini, karena dengan semakin berkembangnya kecepatan internet di Indonesia akan mendorong perusahaan besar melakukan inovasi dengan cara melakukan perubahan metode pengumpulan data fisik menjadi digital. (Arisoemaryo & Prasetio, 2022)

Pelayanan Jamsostek Mobile merupakan salah satu pelaksanaan dari Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2022 pasal 18 yang menyatakan bahwa tata cara dan persyaratan pembayaran manfaat program Jaminan Hari Tua yang dilakukan secara online.(Putri et al., 2023). Aplikasi ini dapat di download melalui Appstore maupun Playstore, per tanggal 13 Oktober 2023 aplikasi JMO sudah didownload 10 juta lebih pengguna dengan rating 4,7 dan 2 Juta ulasan. Pada proses klaim online Jaminan Hari Tua ada beberapa berkas yang perlu disiapkan diantaranya, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Pengalaman Bekerja, Kartu Peserta Jamsostek (KPJ), Buku Tabungan Pribadi, NPWP (jika ada).(Toti et al., 2023).

Berdasarkan data yang masuk di BPJS Ketenagakerjaan KCP Kepanjen mulai tanggal 1 Januari 2023 sampai tanggal 13 Oktober 2023 terdapat 572 peserta yang sudah melakukan klaim Jaminan Hari Tua melalui aplikasi Jamsostek *mobile*. Selain itu peneliti juga melakukan wawancara singkat terhadap 5 peserta yang akan melakukan klaim Jaminan Hari Tua di BPJS Ketenagakerjaan KCP Kepanjen dengan hasil 3 peserta belum mempunyai aplikasi JMO dan 2 lainnya sudah mempunyai aplikasi JMO. Dari ke 5 informan tersebut penulis dapat menyimpulkan bahwa masih banyak peserta yang belum mempunyai aplikasi

JMO. Pada proses pelayanan klaim program Jaminan Hari Tua di BPJS Ketenagakerjaan KCP Kepanjen terdapat beberapa masalah diantaranya, masih kurangnya pemahaman dan Informasi mengenai tata cara Klaim Jaminan Hari Tua melalui aplikasi Jamsostek *Mobile* khususnya para peserta yang usianya diatas 50 Tahun yang gaptek akan teknologi sehingga ada beberapa peserta yang menggunakan broker (orang ketiga) dalam melakukan klaim Jaminan Hari Tua. Selain itu ada beberapa peserta yang tidak mengetahui akan limit saldo yang bisa diklaimkan di aplikasi Jamsostek *Mobile* yaitu saldo diatas 10 Juta, hal ini membuat mereka masih banyak yang datang ke kantor dengan alasan tidak dapat melakukan klaim Jaminan Hari Tua melalui online dan juga masih banyak peserta yang belum menggunakan Handphone Android.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk mengkaji lebih jauh mengenai Pemahaman masyarakat dalam menggunakan aplikasi Jamsostek *Mobile* dalam melakukan klaim JHT, sehingga penelitian ingin mengambil judul penelitian Implementasi Jamsostek *mobile* (JMO) dalam meningkatkan layanan *online* klaim Jaminan Hari Tua (JHT) di BPJS Ketenagakerjaan KCP kepanjen.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut, Bagaimana Implementasi Aplikasi Jamsostek *mobile* (JMO) dalam meningkatkan layanan *online* klaim Jaminan Hari Tua (JHT) di BPJS Ketenagakerjaan KCP Kepanjen?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Tujuan Umum penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana Implementasi Jamsostek *Mobile* (JMO) dalam meningkatkan layanan online klaim Jaminan Hari Tua di BPJS Ketenagakerjaan KCP Kepanjen

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

Tujuan Khusus penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Implementasi penggunaan Aplikasi Jamsostek Mobile dalam meningkatkan layanan online klaim Jaminan Hari Tua berdasarkan aspek Organisasi.
2. Untuk mengetahui Implementasi penggunaan Aplikasi Jamsostek Mobile dalam meningkatkan layanan online klaim Jaminan Hari Tua berdasarkan aspek Interpretasi.
3. Untuk mengetahui Implementasi penggunaan Aplikasi Jamsostek Mobile dalam meningkatkan layanan online klaim Jaminan Hari Tua berdasarkan aspek Penerapan.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Secara Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan tambahan pengetahuan dan bahan evaluasi kedepannya terutama mengenai kendala serta hambatan dalam melaksanakan Implementasi Aplikasi Jamsostek Mobile khususnya pada proses klaim Jaminan Hari Tua.

### **1.4.2 Secara Praktis**

1. Bagi BPJS Ketenagakerjaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi BPJS Ketenagakerjaan KCP Kepanjen dalam meningkatkan Implementasi Aplikasi Jamsostek *Mobile*.

2. Bagi Poltekkes Kemenkes Malang

Hasil ini diharapkan dapat menambah kepustakaan di Poltekkes Kemenkes Malang serta referensi untuk keilmuan mengenai Teknologi Administrasi Klaim.

3. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman dan wawasan ilmu yang telah dipelajari di perkuliahan.