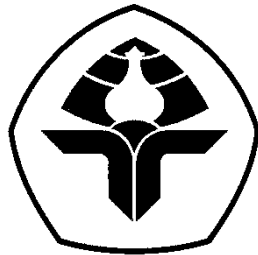


**PROSEDUR PENGAJUAN KLAIM JAMINAN HARI TUA
DI BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG BALI
DENPASAR**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
Alfin Adi Kurniawan
NIM 2115713139**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

**PROSEDUR PENGAJUAN KLAIM JAMINAN HARI TUA
DI BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG BALI
DENPASAR**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh
Alfin Adi Kurniawan
NIM 2115713139

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Alfin Adi Kurniawan
NIM : 2115713139
Prodi/Jurusan : DIII Administrasi Bisnis/ Jurusan Administrasi Niaga

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Projek Akhir saya dengan judul:
"Prosedur Pengajuan Klaim Jaminan Hari Tua Di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar"

Adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Projek Akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Projek Akhir ini dan disebutkan pada daftar Pustaka.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 12 Agustus 2024

Yang menyatakan,



NIM. 2115713139

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Lembar Persetujuan dan Pengesahan

PROSEDUR PENGAJUAN KLAIM JAMINAN HARI TUA DI BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG BALI DENPASAR

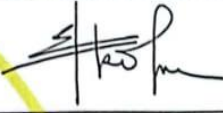


Projek Akhir ini diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh Ijazah
Program Studi Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Bali

(ALFIN ADI KURNIAWAN)

2115713139

Badung, 12 Agustus 2024

Disetujui oleh,

Nama Dosen Penguji	Tanda Tangan
Ketua Dosen Penguji, Ni Wayan Sumetri, SE., M.Agb. NIP. 196403131990032003	
Dosen Penguji 1, Dra. Ni Luh Putu Inten Rumini, M.Agb. NIP. 196210101989112001	
Dosen Penguji 2, Ir. Ni Wayan Sukartini, M.Agb. NIP. 196204221990032002	

Pembimbing:

Dosen Pembimbing 1



Prof. Drs. Ida Bagus Putu Suamba, MA. Ph.D.
NIP.196312311992031013

Disahkan oleh,
Jurusan Administrasi Bisnis
Ketua,



Nyoman Indah Kusuma Dewi, S.E.,MBA.,Ph.D
NIP. 196409291990032003

Dosen Pembimbing 2,



Ni Wayan Sumetri, SE., M.Agb.
NIP. 196403131990032003

Diketahui oleh,
Program Studi Administrasi Bisnis
Ketua,



I Made Widjantara, S.Psi.,M.Si
NIP. 197902182003121002

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia dan rahmat-Nya serta semangat dan tekad yang besar sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Prosedur Pengajuan Klaim Jaminan Hari Tua Di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar”. Penulisan tugas akhir ini, dilaksanakan guna memenuhi persyaratan kelulusan dalam menempuh pendidikan Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

Bersama ini penulis juga menyampaikan kata terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu hingga tugas akhir ini dapat terselesaikan. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tugas akhir ini tidak dapat terselesaikan tanpa adanya bantuan, bimbingan serta arahan dari berbagai pihak. Penulis mengucapkan rasa hormat dan rasa terima kasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE.MBA.Ph.D., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan izin dalam penulisan tugas akhir ini.
2. Bapak I Made Widiantara, S.Psi.,M.Si, selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang memberikan pengarahan, bimbingan serta dukungan selama penyusunan tugas akhir ini.

3. Bapak Prof. Drs. Ida Bagus Putu Suamba MA. Ph. D selaku dosen pembimbing 1 yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Ibu Ni Wayan Sumetri, SE., M.Agb., selaku dosen pembimbing 2 yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Ibu Yulia Ika Wardani Selaku Kepala Bidang Pelayanan yang telah memberikan izin dan membantu dalam proses pengumpulan data tugas akhir ini.
6. Seluruh pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar yang telah memberikan banyak arahan dan ilmu untuk penulis guna membantu penyusunan tugas akhir ini.
7. Orang tua dan keluarga penulis yang membantu memberikan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.
8. Sahabat-sahabat serta seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu atas bantuan, saran, dukungan yang diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan laporan ini.

Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna dikarenakan keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk kesempurnaan tugas akhir ini.

Akhir kata penulis berharap tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan semoga laporan ini dapat berguna sebagaimana mestinya

Badung, Juli 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pokok Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Metode Penelitian.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	13
A. Pengertian Sistem Jaminan Sosial Nasional.....	13
B. Perbedaan Jaminan Sosial dan Asuransi.....	15
C. Kepesertaan Jaminan Sosial	17

D. Pelayanan	18
E. Klaim	21
F. Program Jaminan Hari Tua	23
G. Flow Chart	24
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	27
A. Sejarah Perusahaan	27
B. Bidang Usaha.....	29
1. Jaminan Kecelakaan Kerja	29
2. Jaminan Kematian	35
3. Jaminan Pensiun.....	36
4. Jaminan Kehilangan Pekerjaan.....	37
5. Jaminan Hari Tua.....	38
C. Struktur Organisasi Dan Uraian Jabatan.....	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	46
A. Kebijakan Perusahaan	46
B. Analisis Dan Interpretasi Data.....	49
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	54
A. Simpulan	54
B. Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA.....	57

LAMPIRAN.....	59
---------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan.....	39
Gambar 4.1 Flowchart Prosedur Pengajuan Klaim JHT.....	50

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Klaim BPJS Ketenagakerjaan.....	5
Tabel 2.1 Simbol-simbol Flowchart.....	24

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Formulir Pengajuan Klaim JHT.....	59
Lampiran 2. Surat Keterangan Penyelesaian Projek Akhir.....	60
Lampiran 3. Foam Proses Bimbingan Dosen Pembimbing 1.....	61
Lampiran 4. Foam Proses Bimbingan Dosen Pembimbing 2.....	62

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Semua orang ingin menjalani hidup yang aman dan sejahtera, tetapi tidak menjamin kehidupan akan selalu aman dan terhindar dari resiko-resiko yang datang tidak terduga yang menghampiri kehidupan. Dalam usaha mengejar kesejahteraan, setiap orang memikirkan resiko yang mungkin akan terjadi dalam kehidupan. Faktor resiko mungkin saja terjadi secara ketidaksengajaan maupun terjadi karena kecerobohan. Kemungkinan besar resiko yang akan terjadi adalah perubahan ekonomi dalam kehidupan.

Tenaga kerja merupakan sumber daya manusia (SDM) yang melakukan sebuah aktivitas yang dapat menghasilkan barang atau jasa baik untuk memenuhi kebutuhan individu maupun kepentingan

masyarakat. Tenaga kerja adalah salah satu faktor produksi yang sangat penting bagi setiap negara dan memiliki peran penting dalam aktivitas perekonomian nasional untuk mencapai kesejahteraan umum dan kualitas kehidupan yang baik. Setiap orang tidak menginginkan resiko yang mungkin akan menimpa kehidupannya suatu saat nanti. Salah satu bentuk untuk menjadi suatu negara yang sejahtera adalah dalam menyelenggarakan perlindungan dan pengamanan berupa penanggung yaitu jaminan sosial bagi seluruh rakyat.

Program jaminan sosial merupakan salah satu tanggung jawab dan kewajiban negara untuk memberikan perlindungan sosial ekonomi apabila terjadi resiko terhadap masyarakat. Negara Indonesia mengembangkan program jaminan sosial berdasarkan *funded social security*, yaitu jaminan yang didanai oleh peserta dan masih terbatas pada masyarakat pekerja sektor formal.

Tenaga kerja memiliki resiko yang tidak terduga selama menjalankan tugasnya terdapat bahaya-bahaya dalam bekerja yang tentunya mungkin timbul pada pekerja, seperti resiko penyakit akibat kerja, bahaya kecelakaan, resiko cacat, kehilangan pekerjaan, bahkan resiko kematian. Resiko adalah elemen ketidakpastian dalam aktivitas apa pun yang dilakukan, baik dalam hubungan kerja maupun di luar hubungan kerja (Bambang Purwoko 2010:1). Pada saat bekerja, tenaga kerja berhak mendapatkan penghasilan yang layak dan tunjangan jaminan sosial sebagai bentuk perlindungan atas keselamatan dan

kesehatan pekerja, dengan ini pemerintah membentuk suatu badan yang disebut Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah organisasi yang diakui secara hukum dan didirikan untuk mengawasi program jaminan sosial. Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 menyebutkan bahwa BPJS terdiri dari dua divisi: BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Cakupan BPJS Ketenagakerjaan di Indonesia lebih rendah dibandingkan BPJS Kesehatan karena masih banyak pelaku usaha, khususnya di sektor mikro, yang masih tidak mendaftarkan pekerjaannya ke jaminan sosial BPJS Ketenagakerjaan. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 menyebutkan bahwa program yang dicakup oleh BPJS Ketenagakerjaan meliputi Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), dan Jaminan Pensiun (JP).

Sesuai dengan UU SJSN, BPJS Ketenagakerjaan bertugas menghimpun iuran pemberi kerja dan peserta untuk pengelolaan dan kemajuan berkelanjutan. Selain itu, perusahaan bertanggung jawab untuk mendistribusikan manfaat kepada seluruh peserta. Tunjangan yang diterima peserta dan besarnya iuran yang dibayarkan sepadan dengan gaji yang diberikan kepada pegawai instansi tempat mereka bekerja. Sementara itu, keuntungan yang didapat peserta berbeda-beda tergantung program yang diikutinya. Sesuai peraturan perundang-

undangan yang telah disusun, manfaat dan perkembangan masing-masing program berbeda-beda.

Salah satu program yang diselenggarakan oleh BPJS ketenagakerjaan yang saat ini dirasa paling besar manfaatnya oleh peserta BPJS ketenagakerjaan adalah jaminan hari tua. Berdasarkan peraturan pemerintah No 46 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan Jaminan Hari Tua, jaminan hari tua yang selanjutnya disingkat JHT adalah manfaat uang tunai yang dibayarkan sekaligus pada saat peserta memasuki usia pensiun, meninggal dunia, atau mengalami cacat total tetap. Manfaat JHT merupakan nilai akumulasi iuran beserta hasil pengembangannya yang tercatat dalam rekening perorangan peserta dan akan diberikan sampai batas waktu tertentu setelah kepesertaan mencapai minimal 10 (sepuluh) tahun. 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. Dengan adanya peraturan yang baru ini, tentunya jumlah tenaga kerja yang melakukan klaim dana JHT semakin

banyak. Hal ini dikarenakan setiap tenaga kerja yang sudah tidak aktif dapat melakukan klaim dana JHT yang telah dibayarkan setiap bulan.

Program BPJS Ketenagakerjaan ini dikembangkan dengan menggunakan dana dari peserta utamanya, baik itu para pekerja formal atau yang biasa disebut Penerima Upah (PU) maupun informal yang biasa disebut Bukan Penerima Upah (BPU). Perbedaan ini penting karena sumber pendanaan dan persyaratan iuran mungkin berbeda antara kedua segmen. Dengan memiliki dua segmen, BPJS Ketenagakerjaan bisa memberikan perlindungan kepada berbagai jenis pekerja sesuai dengan status dan kondisi mereka. Dana yang terkumpul kemudian dikelola dan diinvestasikan untuk mendorong kesejahteraan ekonomi para pekerja. Kecilnya pembayaran yang diterima BPJS Ketenagakerjaan akan berdampak pada nilai aset yang diinvestasikan, dan ketika peserta mencapai usia pensiun, peserta dapat mengklaim jaminan hari tuanya.

Keterangan	2021	2022	2023
Jaminan Kecelakaan Kerja	2.163	5.299	7.683
Jaminan Kematian	737	1.122	1.734
Jaminan Hari Tua	29.032	34.183	38.151
Jaminan pensiun	5.905	9.715	9.715

Tabel 1.1 Jumlah Klaim BPJS Ketenagakerjaan

Sumber : BPJS Ketenagakerjaan Cabang Denpasar 2024

Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa jumlah klaim di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan setiap tahunnya mengalami kenaikan dan terbesar pada program Jaminan Hari Tua. Kebanyakan peserta yang melakukan klaim Jaminan Hari Tua masih tergolong dalam usia produktif, sehingga hal ini belum setujuan dengan program jaminan hari tua yang bertujuan untuk menjamin pekerja dalam menikmati masa tua.

Berdasarkan hasil observasi yang didapat dalam pelaksanaannya terdapat kendala dalam pengajuan klaim Jaminan Hari Tua baik dari penyedia jasa maupun pengguna meliputi masih banyak peserta mengalami kesulitan dalam proses klaim secara *online* dikarenakan kurangnya pemahaman peserta mengenai aplikasi tersebut terutama pada peserta yang sudah lanjut usia hal tersebut yang mendasari peserta lebih memilih untuk melakukan klaim di kantor dan mendapat arahan yang lebih jelas, kendala yang sering dijumpai pada saat peserta akan melakukan klaim di kantor adalah seperti tidak lengkapnya dokumen yang dibawa oleh peserta seperti surat keterangan berhenti bekerja yang diperoleh dari perusahaan, peserta yang belum non-aktif dari kepesertaan meski sudah berhenti bekerja dikarenakan perusahaan / peserta tidak mengkonfirmasi kembali dan melakukan pengkinian data, untuk menonaktifkan pada sistem informasi pelaporan perusahaan yang diberikan oleh BPJS ketenagakerjaan dan kurangnya informasi kepada peserta berapa lama

waktu tunggu setelah non aktif dari banyaknya peserta yang melakukan klaim di kantor tentunya akan terjadi penumpukan yang menyebabkan proses pencairan jaminan hari tua menjadi sedikit lebih lama. Hal tersebutlah yang menjadi tantangan yang dihadapi oleh BPJS Ketenagakerjaan untuk memberikan pelayanan klaim yang efektif dan efisien bagi pesertanya. Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk mengetahui lebih jauh maka dalam laporan tugas akhir ini penulis akan menulis laporan mengenai **“Prosedur Pengajuan Klaim Jaminan Hari Tua Di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar”**.

B. Pokok Masalah

Berdasarkan uraian diatas penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan prosedur pengajuan klaim jaminan hari tua di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar?
2. Apa saja kendala yang terjadi pada saat pengajuan klaim jaminan hari tua dan Bagaimana solusi dari kendala tersebut ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pelaksanaan prosedur pengajuan klaim jaminan hari tua di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar.
2. Untuk mengetahui kendala yang terjadi pada saat pengajuan klaim jaminan hari tua serta solusi dari kendala tersebut.

D. Manfaat Penelitian

Dari Pelaksanaan penelitian ini diharapkan mampu dapat memberikan manfaat antara lain :

1. Bagi Penulis

Sebagai ilmu yang menambah wawasan dan pengetahuan dalam menghadapi permasalahan yang terjadi di dunia kerja serta meningkatkan kemampuan menganalisis permasalahan.

2. Bagi Instansi Perusahaan

Penulis mengharapkan agar Penelitian ini dapat membantu sekaligus menjadi salah satu bacaan agar Program yang

dilaksanakan oleh perusahaan dapat lebih dikenal oleh banyak masyarakat.

3. Bagi Masyarakat

Diharapkan dapat menambah wawasan pembaca mengenai prosedur klaim jaminan hari tua, menambah pengetahuan umum dan dapat mengatasi suatu kendala pada saat klaim Jaminan Hari Tua.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi penelitian

Lokasi yang penulis gunakan sebagai lokasi penelitian adalah kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Denpasar Bali bertempat di Jl.Hayam Wuruk No. 143, Panjer, Kecamatan Denpasar Timur, Kota Denpasar, Bali 80233.

2. Objek Penelitian

Dalam penyusunan tugas akhir ini menjadi fokus objek penelitian adalah “Prosedur Pengajuan Klaim Jaminan Hari Tua di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Denpasar Bali” bertempat di Jl.Hayam Wuruk No. 143, Panjer, Kecamatan Denpasar Timur, Kota Denpasar, Bali 80233.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu jenis Data Kualitatif. Data Kualitatif adalah data yang bersifat non-numerik

atau tidak dapat di proses dalam bentuk angka. Data ini umumnya hanya bisa diamati dan dicatat sehingga menghasilkan informasi yang diinginkan. Jenis data ini biasanya didapatkan dari hasil wawancara, observasi, studi dokumen, dan *focus group discussion*. Data kualitatif untuk penelitian ini bersumber dari wawancara dan observasi terhadap staf dan peserta BPJS Ketenagakerjaan, artikel, website resmi BPJS Ketenagakerjaan, serta jurnal penelitian terdahulu.

b. Sumber Data

1) Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung dari perusahaan berupa data mentah yang perlu diolah kembali, atau data yang dikumpulkan dari situasi aktual ketika peristiwa terjadi (Ulber Silalahi, 2012:291). data primer dapat diperoleh dengan melakukan observasi dan wawancara. Untuk mendapatkan data tersebut peneliti melakukan beberapa wawancara dengan staf pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan cabang Bali Denpasar dan beberapa peserta yang melakukan klaim JHT dan melakukan observasi langsung terhadap proses klaim Jaminan Hari Tua (JHT) di kantor BPJS Ketenagakerjaan.

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang terkumpul dari berbagai sumber seperti artikel atau jurnal yang telah ada sebelum penelitian dilakukan (Ulber Silalahi 2012:209). Data sekunder pada penelitian ini diperoleh penulis dari artikel, dan jurnal yang berkaitan dengan prosedur klaim jaminan hari tua, catatan buku-buku serta website resmi perusahaan.

c. Teknik Pengumpulan Data

1) Observasi Observasi merupakan suatu metode teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung terkait dengan kegiatan yang dilakukan dengan mencatat apa yang didapatkan di tempat penelitian sesuai dengan pembahasan. Penulis melakukan pengamatan terhadap beberapa peserta dan staf BPJS ketenagakerjaan dalam melaksanakan proses pengajuan klaim.

2) Wawancara

Wawancara merupakan teknik dalam pengumpulan data yang dilakukan dengan cara tanya jawab langsung kepada subjek yang di teliti, dalam hal ini penulis melakukan tanya jawab langsung dengan petugas pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar.

3) Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan yang dilakukan penulis adalah pengumpulan data yang bersumber dari beberapa dokumen catatan kuliah, penelitian terdahulu, buku catatan serta laporan yang berkaitan dengan proses klaim Jaminan Hari Tua.

4. Analisis Data

Menurut Mukhtar (2013: 28) "penelitian deskriptif kualitatif berusaha mendeskripsikan seluruh keadaan yang ada, yaitu keadaan menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan." Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan melukiskan menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, suatu kelompok atau suatu kejadian dan peristiwa yang terjadi di lapangan secara objektif tentang prosedur pengajuan klaim jaminan hari tua (JHT) pada Badan Penyelenggara Jaminan sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar, Sehingga mendapat suatu kesimpulan

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar maka dapat diambil kesimpulan bahwa :

1. Prosedur Pengajuan Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) yang dimiliki oleh BPJS Ketenagakerjaan Cabang Denpasar ini telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan adanya peraturan yang sudah ditetapkan. Seluruh peserta BPJS Ketenagakerjaan yang akan melakukan pencairan diharuskan melengkapi persyaratan dalam pengajuan klaim Jaminan Hari Tua (JHT). Dengan ketentuan sudah memasuki usia pensiun (56) tahun, cacat total tetap karena kecelakaan kerja, masa kepesertaan lebih dari 10 tahun,

berhenti bekerja dengan masa tunggu 1 bulan sejak peserta berhenti kerja, dan meninggal dunia yang akan diberikan kepada ahli waris.

2. Kendala yang sering terjadi seperti kurangnya persyaratan atau dokumen yang dibawa oleh peserta, peserta masih belum non-aktif dari sistem atau peserta tidak mengerti mengenai informasi tata cara pengajuan klaim yang tentunya akan menghambat proses pengajuan klaim untuk mengatasi masalah tersebut BPJS Ketenagakerjaan aktif melakukan sosialisasi terkait tata cara klaim jaminan hari tua. Dan BPJS Ketenagakerjaan memberikan poster panduan di depan kantor sebagai petunjuk guna memudahkan peserta pada saat akan melakukan klaim.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas maka dapat diberikan beberapa saran yang diharapkan bermanfaat dalam meningkatkan efisiensi kerja pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Denpasar. Ada beberapa saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Perlunya melakukan pendekatan seperti melakukan sosialisasi dengan peserta dan perusahaan agar tidak terjadi masalah yang terus berulang dalam Prosedur Pengajuan Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Denpasar.
2. Memanfaatkan sosial media khusus untuk wilayah kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Denpasar untuk memudahkan peserta

menghubungi dan membuat sebuah konten yang berkaitan dengan prosedur klaim yang lebih mudah di pahami oleh masyarakat serta terus gencar melakukan sosialisasi atau membuat seminar bahwa proses klaim tidak hanya bisa dilakukan di kantor cabang tetapi juga bisa melalui *online* seperti aplikasi Jamsostek Mobile.

DAFTAR PUSTAKA

- BPJS Ketenagakerjaan.go.id “Undang-Undang No. 40 Tahun 2004 Tentang Jaminan Sosial Nasional.”
https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/assets/uploads/peraturan/09012015_101207_uu_24_11_bpjs.pdf (Diakses 2 juni 2024).
- BPJS Ketenagakerjaan.go.id “Peraturan Pemerintah No 46 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Jaminan Hari Tua”
https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/assets/uploads/peraturan/15122015_104556_PP/2046/20Tahun/202015.pdf (Diakses 2 Juni 2024).
- BPJS Ketenagakerjaan.go.id “Peraturan Pemerintah No. 60 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah No 46 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Jaminan Hari Tua”
https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/assets/uploads/peraturan/15122015_104600_PP/20Nomor_60_Tahun/202015.pdf (Diakses 2 Juni 2024).
- Wijayanti, P., & Jannah, L. M. 2019. “Implementasi Kebijakan Manfaat Jaminan Hari Tua di Indonesia”. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 4(1), 20-29.
- Ayu Tiarasani. 2021. “Prosedur Pembayaran Jaminan Kematian Pada PT. Taspen (Persero) Cabang Denpasar”. Tugas Akhir Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali.
- Suminar, R., & Apriliawati, M. 2017. ”Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa Di Sempoa”. *Sip Tc Paramount Summarecon. Jurnal Sekretari*, 4(2), 1-25.
- DJSN.go.id “Asas Tujuan dan Prinsip Sistem Jaminan Sosial Nasional”
<https://www.djsn.go.id/sjsn/asas-tujuan-dan-prinsip-sjsn> (Diakses 2 Juni 2024)
- BPJS Ketenagakerjaan.go.id “Simulasikan Manfaat JHT Disini”

<https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/tetap-sejahtera.html>

(Diakses 10 juli 2024).

Kartika, Yuni 2016. Pengaruh Jaminan Sosial dan Insentif Terhadap Kualitas Kerja Pegawai Biro Bina Kemasyarakatan dan Sosial Kerja Di Kantor Gubernur Sumatra Utara. Universitas Medan Area.

Al Arif, M. Nur Rianto. 2012. Lembaga Keuangan Syariah, Suatu Kajian Teoritis Praktis: Pustaka Setia.

Lupyoadi, Rambat. 2014. Manajemen Pemasaran Jasa, Jakarta: Salemba Empat.

Mirawati dan Jhon Fernos. 2018. Peranan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah Pada Banu Nagari Cabang Siteba Padang. Akademia Keuangan dan Perbankan Pembangunan.

Tjiptono, Fandy. 2016. *Service Quality & Satisfaction* Edisi ke-4. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Rangkuti, Freddy. 2017. *Customer Care Excellence* Meningkatkan Kerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.