

**EVALUASI KEBIJAKAN KLAIM JAMINAN SOSIAL
HARI TUA (JHT) PADA PT. ALPHA UTAMA
MANDIRI SURABAYA**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

YASMIN ZALZABILA

1913121040

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UNIVERSITAS BHAYANGKARA

SURABAYA

2023

**EVALUASI KEBIJAKAN KLAIM JAMINAN SOSIAL
HARI TUA (JHT) PADA PT. ALPHA UTAMA
MANDIRI SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi Pada Program
Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Disusun Oleh :

YASMIN ZALZABILA

1913121040

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS BHAYANGKARA
SURABAYA**

2023

LEMBAR PERSETUJUAN

**Evaluasi Kebijakan Klaim Jaminan Sosial Hari Tua (JHT) di PT. Alpha
Utama Mandiri Surabaya**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Administrasi Publik Universitas Bhayangkara Surabaya

Disusun oleh:

YASMIN ZALZABILA

1913121040

Diperiksa dan disetujui oleh

Pembimbing I



Ismail, S.Sos., M.Si.
NIDN: 0884750101

Pembimbing II



Fierda Nurany, S.AP., M.KP.
NIDN: 0712119201

Mengetahui,
Ketua Program Studi Administrasi Publik



Bagus Ananda Kurniawan, S.AP., M.AP.
NIDN:0723059004

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Yasmin Zalzabila
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 28 Mei 1998
NIM : 1913121040
Fakultas/Program Studi : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik / Administrasi Publik

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi dengan judul **"EVALUASI KEBIJAKAN KLAIM JAMINAN SOSIAL HARI TUA (JHT) PADA PT ALPHA UTAMA MANDIRI SURABAYA"** beserta seluruh isinya adalah karya saya sendiri dan bukan merupakan karya tulisan orang lain, baik sebagian maupun seluruhnya, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya. Apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini maka saya siap menanggung segala bentuk risiko/sanksi yang berlaku.

Surabaya, 14 Juni 2023

Yang Membuat Pernyataan



Yasmin Zalzabila

LEMBAR PENGESAHAN

Evaluasi Kebijakan Klaim Jaminan Sosial Hari Tua (JHT) Pada PT. Alpha Utama Mandiri Surabaya

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Administrasi Publik Universitas Bhayangkara Surabaya

Disusun oleh :

YASMIN ZALZABILA
1913121040

Tanggal Ujian : 27 Juni 2023
Periode Wisuda :

Dosen Pembimbing

Pembimbing I

Ismail, S.Sos., M.Si.
NIDN : 8847501019

Pembimbing II

Fierda Nurany, S.AP., M.KP.
NIDN : 0712119201

Disetujui oleh Tim Penguji Skripsi

Penguji I

Ismail, S.Sos., M.Si.
NIDN : 8847501019

Penguji II

Bagus Ananda Kurniawan, S.AP.,
M.AP.
NIDN : 0723059004

Penguji III

Fierda Nurany, S.AP., M.KP.
NIDN : 0712119201



Menyetujui,
Ketua Program Studi Administrasi Publik

Bagus Ananda Kurniawan, S.AP., M.AP.
NIDN : 0723059004

MOTTO

“Solution Without Action is Nothing.”

-Penulis

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis haturkan kepada Allah SWT, karena atas berkat limpahan rahmat nya, sehingga skripsi dengan judul “**EVALUASI KEBIJAKAN KLAIM JAMINAN SOSIAL HARI TUA (JHT) PADA PT ALPHA UTAMA MANDIRI SURABAYA**” dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini dikerjakan dan diajukan untuk memenuhi kewajiban bagi mahasiswa Universitas Bhayangkara Surabaya, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dalam mmenuhisyarat untuk memperoleh gelar sarjana strata 1 (S1). Pengerjaan skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Hariyanto dan Ibu Irvho Nur Diyah Ningsih, selaku kedua orangtua penulis yang selalu memberikan doa serta dukungan agar segera menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Irjen Pol (Purn) Drs. Anton Setiadji, S.H., M.H, selaku Rektor Universitas Bhayangkara Surabaya.
3. Ibu Dra. Tri Prasetijowati, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bhayangkara Surabaya.
4. Bapak Bagus Ananda Kurniawan, S.AP., M.AP., selaku Kepala Prodi Administrasi Publik Universitas Bhayangkara Surabaya.
5. Bapak Ismail, S.Sos., M.Si, selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya dan pikiran dalam membimbing penulis, serta mengarahkan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

6. Ibu Fierda Nurany, S.AP., M.KP, selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya dan pikiran dalam membimbing penulis, serta mengarahkan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Instansi PT Alpha Utama Mandiri Surabaya yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian dan juga membantu berjalannya penelitian ini.
8. Instansi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Gubeng Surabaya yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian dan juga membantu berjalannya penelitian ini.
9. Tidak lupa *support system* peneliti yakni Rio Sulthan yang senantiasa menemani, memberikan semangat, motivasi, doa, sumbangan pikiran maupun sumbangan financial untuk berjalannya penelitian ini.
10. Sahabat-sahabat peneliti yakni Vita Febiyanti, Hertia Dwi Ais, Siti Khoiria, Fezi Ersya yang senantiasa selalu mendoakan dan memberi motivasi untuk berjalannya penelitian ini.
11. Teman-teman kelas terutama Laras Pitajeng yang senantiasa memberi semangat untuk berjalannya penelitian ini.
12. Dan seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu, yang telah memberikan dukungan semangat untuk penulis dalam berjalannya penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, baik dari materi maupun teknik penyajiannya, mengingat kurangnya

pengalaman penulis. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Surabaya, 14 Juni 2023

Penulis

Yasmin Zalabila
1913121040

Evaluasi Kebijakan Klaim Jaminan Sosial Hari Tua (JHT) Pada PT Alpha Utama Mandiri Surabaya

Yasmin Zalzabila

Universitas Bhayangkara Surabaya

yasminzalzabila98@gmail.com

ABSTRAK

Jaminan sosial bagi tenaga kerja merupakan salah satu hak asasi manusia dan hak sebagai warga negara. BPJS Ketenagakerjaan adalah badan hukum publik yang menyelenggarakan program jaminan sosial bagi tenaga kerja. Program ini bertujuan untuk melindungi tenaga kerja dari risiko yang terjadi di dunia kerja dan meningkatkan kesejahteraan mereka. Dengan menyediakan perlindungan dan penanggulangan masalah sosial-ekonomi, BPJS Ketenagakerjaan berperan dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pelaksanaan dan kendala klaim Jaminan Sosial Hari Tua (JHT) Pada PT. Alpha Utama Mandiri Surabaya. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Berdasarkan hasil penelitian mengenai evaluasi kebijakan klaim jaminan sosial hari tua (JHT), pelaksanaan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Gubeng Surabaya telah sesuai dengan peraturan yang berlaku. Peserta yang melengkapi dokumen persyaratan saat mengajukan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) telah memperlancar proses klaim. Kendala internal dalam kebijakan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) di PT Alpha Utama Mandiri Surabaya cukup minim, yang ditunjukkan dengan beberapa keluhan dari peserta. Namun, terdapat kendala eksternal dalam kebijakan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Gubeng Surabaya, seperti nomor rekening peserta yang tidak aktif dan kesulitan menghubungi peserta untuk konfirmasi validasi dokumen melalui video call WhatsApp.

Kata kunci : Jaminan, pensiun, BPJS, klaim.

ABSTRACT

Social security for workers is one of the human rights and rights as citizens. BPJS Ketenagakerjaan is a public legal entity that organizes social security programs for workers. This program aims to protect workers from risks that occur in the world of work and improve their welfare. By providing protection and overcoming socio-economic problems, BPJS Ketenagakerjaan plays a role in improving community welfare. The purpose of this study is to analyze the implementation and constraints of the employment social security (BPJS) claim system at PT Alpha Utama Mandiri Surabaya. In this study, the authors used a qualitative method with a descriptive approach. Based on the results of research on the evaluation of the Employment social security claim system (BPJS), the implementation of the Old Age Security (JHT) claim system at BPJS Employment Gubeng Surabaya Branch is in accordance with applicable regulations. Participants who complete the required documents when submitting an Old Age Security (JHT) claim have expedited the claim process. Internal constraints in the Old Age Security (JHT) claim system at PT Alpha Utama Mandiri Surabaya are quite minimal, which is indicated by the lack of complaints from participants. Adequate understanding from participants has reduced internal constraints that may occur. However, there are external obstacles in the Old Age Security (JHT) claim system at BPJS Ketenagakerjaan Gubeng Surabaya Branch, such as inactive participant account numbers and difficulty contacting participants to confirm document validation via WhatsApp video call.

Keyword: Assurance, pension, BPJS, claim.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PERNYATAAN

MOTO

ABSTRAK

KATA PENGANTAR..... i

DAFTAR ISI..... iv

DAFTAR TABEL..... vii

DAFTAR GAMBAR..... viii

BAB I PENDAHULUAN..... 1

1.1 Latar Belakang.....1

1.2 Rumusan Masalah.....7

1.3 Tujuan Penelitian7

1.4 Manfaat Penelitian8

1.4.1 Secara Teoritis8

1.4.2 Secara Praktis8

1.5 Definisi Konsep9

1.5.1 Kebijakan Publik9

1.5.2 Implementasi Kebijakan Publik10

1.5.3 Evaluasi Kebijakan Publik.....11

1.5.4 Jaminan Sosial Ketenagakerjaan12

1.5.5 Prosedur Klaim13

1.6 Metode Penelitian14

1.6.1 Jenis Penelitian14

1.6.2 Lokasi Penelitian15

1.6.3 Subjek Penelitian15

1.6.4 Fokus Penelitian16

1.6.5 Sumber Informasi17

1.6.6	Teknik Pengumpulan Data.....	17
1.6.7	Teknik Analisa Data	20
1.6.8	Langkah-langkah Penelitian	22
Tabel 1.222		

BAB II KAJIAN PUSTAKA 23

2.1	Penelitian Terdahulu	23
2.2	Kerangka Konseptual Penelitian	28
2.3	Landasan Teori	29
2.3.1	Kebijakan Publik	29
2.3.2	Implementasi Kebijakan Publik	30
2.3.3	Evaluasi Kebijakan Publik.....	32
2.3.4	Jaminan Sosial Ketenagakerjaan.....	36
2.3.5	Prosedur Klaim.....	41

BAB III GAMBARAN OBJEK PENELITIAN 43

3.1	Profil PT. Alpha Utama Mandiri.....	43
3.1.1	Visi:	44
3.1.2	Misi:	45
3.2	Bentuk Badan Hukum Perusahaan.....	45
3.2.1	Logo Perusahaan PT. Alpha Utama Mandiri Surabaya.....	46
3.3	Struktur Organisasi dan Deskripsi Pekerjaan	46
3.3.1	Pengertian Struktur Organisasi	46
3.3.2	Struktur Organisasi PT. Alpha Utama Mandiri Surabaya	48
3.3.3	Deskripsi Pekerjaan	49
3.4	Bidang Kegiatan Perusahaan	54
3.5	Sejarah BPJS Ketenagakerjaan	56
3.5.1	Profil BPJS Ketenagakerjaan.....	58
3.5.2	Visi	59
3.5.3	Misi	59
3.5.4	Motto, Nilai dan Etika BPJS Ketenagakerjaan	60
3.6	Makna dan Arti Logo BPJS Ketenagakerjaan	61
3.7	Filosofi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.....	63

3.8	SasarankBPJSnKetenagakerjaan	63
3.9	StrukturiOrganisasiiBPJSiKetenagakerjaan GubengiSurabaya.....	64
BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISA DATA		66
4.1	Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 di PT. Alpha Utama Mandiri Surabaya.....	66
4.1.1	Prosedur Klaim.....	68
4.1.2	Manfaat Jaminan Hari Tua (JHT)	80
4.1.3	Dampak yang Ditimbulkan Terhadap Peserta yang Mengikuti Program Jaminan Hari Tua (JHT) BPJS Ketenagakerjaan	83
4.1.4	<i>Output</i> (Hasil Klaim)	89
4.2	Kendala yang Ditimbulkan Terhadap Pelaksanaan Klaim Jaminan Sosial Hari Tua (JHT).....	92
4.2.1	Kendala Internal	92
4.2.2	Kendala Ekternal	95
BAB V PENUTUP		98
5.1	Kesimpulan.....	98
5.2	Saran.....	100
DAFTAR PUSTAKA		101
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Informan	18
Tabel 1.2 Langkah-Langkah Penelitian.....	22
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	23

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo PT. Alpha Utama Mandiri	45
Gambar 3.2 Logo BPJS Ketenagakerjaan.....	60
Gambar 3.3 Strukurur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Gubeng Surabaya	64
Gambar 4.1 Contoh E-mail Konfirmasi dari BPJS Ketenagakerjaan	75
Gambar 4.2 Prosedur Pembayaran Klaim Jaminan Hari Tua (JHT)	76
Gambar 4.3 Konfirmasi Keberhasilan Pengajuan Klaim Jaminan Hari Tua	77

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam teori menurut Abraham Maslow pada tahun 1943 mengenai kebutuhan dasar manusia, kebutuhan dasar manusia disusun secara hierarkis atau berjenjang. Kebutuhan setiap level hanya dapat dipenuhi jika level sebelumnya (relatif) terpenuhi. Kebutuhan dasar tersebut adalah kebutuhan fisiologis, kebutuhan rasa aman, kebutuhan memiliki, kebutuhan cinta, kebutuhan harga diri dan kebutuhan aktualisasi diri. Dalam kehidupan ini, seseorang tidak lepas dari kegiatan yang memenuhi kebutuhan dasar yang salah satunya ialah kesejahteraan atau kemakmuran.

Kesejahteraan adalah hal dalam keadaan kemakmuran, keamanan dan ketentraman. Sedangkan menurut Wilensky dan Lebeaux pada tahun 1965 kesejahteraan sosial (*social welfare*) adalah sistem layanan dan institusi yang terorganisir untuk mencapai standar hidup dan kesehatan yang memuaskan. Tujuannya adalah untuk mengembangkan hubungan pribadi dan sosial yang memberikan kesempatan bagi individu untuk mencapai potensi penuh dan memenuhi kebutuhan masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Dewi et al., 2017). Dari hasil *Pre Conference Working For the 15th International Conference of Social Welfare*, definisi kesejahteraan sosial dapat dikembangkan. Dengan kata lain, kesejahteraan sosial adalah suatu usaha yang terorganisir dan

menyeluruh yang tujuan utamanya adalah meningkatkan taraf hidup masyarakat. Komunitas berdasarkan konteks sosial ini termasuk elemen kebijakan dan layanan dalam arti yang lebih luas yang berhubungan dengan berbagai bidang kehidupan sosial, pendapatan, jaminan sosial, kesehatan, pendidikan, dll(Hajaroh, 2019).

Maksud dari jaminan sosial disini adalah *Social security as a system of state financial support that is paid to those persons who are not provided for adequately by the market. And as a system of state financial support paid to those persons who are unable to secure adequately*(Dewi et al., 2017). Negara berfungsi untuk melindungi warga negara yang rentan dengan memberikan bantuan ekonomi, terutama kompensasi. Masyarakat dianggap mekanisme pasar memenuhi syarat untuk kompensasi ini karena masyarakat tidak menyediakan sumber pendapatan seperti pekerjaan yang langka. Selain itu, kelompok rentan secara fisik (cacat, lanjut usia, sakit, hamil) yang tidak dapat memperoleh pendapatan yang dapat dipasarkan juga ditanggung(Dewi et al., 2017).

Sumber daya manusia dalam suatu perusahaan merupakan faktor utama agar perusahaan dapat tetap unggul. Mengelola karyawan tidak hanya dengan memberikan deskripsi pekerjaan yang diberikan kepada karyawan, tetapi perlu adanya hubungan yang positif antara perusahaan dengan karyawan untuk mencapai tujuan bersama. Motivasi merupakan salah satu cara agar karyawan dapat produktif dan berenergi dalam menyelesaikan pekerjaan(Dewi et al., 2017). Pada dasarnya pemberian motivasi adalah hak para karyawan dan merupakan kewajiban bagi pihak perusahaan untuk mendukung karyawan agar para karyawan dapat lebih meningkatkan volume dan mutu pekerjaan yang menjadi tanggung

jawab. Oleh karena itu perusahaan atau pemberi kerja memiliki hak dan tanggungjawab untuk memberikan jaminan sosial tenaga kerja kepada karyawan dan anggota keluarganya, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).(Habibullah, 2016).

Jaminan sosial bagi tenaga kerja merupakan salah satu hak asasi manusia dan hak sebagai warga negara yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia, sebagaimana tercantum dalam Pancasila dan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) memberikan landasarn dan kepastian hukum tentang perlindungan dan jaminan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia, yang kemudian disempurnakan dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Undang-Undang tersebut mengamanatkan PT. Jamsostek berubah menjadi badan hukum publik, sehingga sejak tanggal 1 Januari 2014 PT. Jamsostek bertransformasi menjadi BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Ketenagakerjaan adalah suatu badan hukum publik yang bertanggung jawab kepada presiden dan berfungsi menyelenggarakan program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT), dengan penambahan program Jaminan Pensiun (JP) mulai tanggal 1 Juli 2015, bagi seluruh pekerja di Indonesia termasuk orang asing yang bekerja minimal enam bulan di Indonesia.

PT. Alpha Utama Mandiri Surabaya merupakan perusahaan utama (pusat) distributor mesin-mesin dan suku cadang lainnya dalam industri perkayuan di

Indonesia. PT. Alpha Utama Mandiri Surabaya terletak di kota Surabaya tepatnya beralamatkan di kompleks pertokoan Jl. Kebon Rojo No 2 AA Krembangan Selatan, Surabaya. Perusahaan PT. Alpha Utama Mandiri Surabaya adalah termasuk perusahaan yang mengimplementasikan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 yakni memberikan hak perlindungan kerja kepada karyawannya atau Jaminan Hari Tua (JHT) 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. Program yang diselenggarakan bertujuan untuk memberikan perlindungan bagi tenaga kerja untuk menjaga dan mengatasi masalah sosialekonomi yang timbul dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Perlindungan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan sebatas memberikan penanggulangan terhadap risiko sosial yang terjadi seperti kecelakaan kerja, pensiun, sakit serta risiko lain yang mengakibatkan berkurangnya kapasitas tenaga kerja dalam mencari penghasilan.

Jaminan Hari Tua (JHT) merupakan program perlindungan yang bersifat dasar bagi tenaga kerja yang bertujuan untuk menjamin adanya keamanan dan kepastian terhadap risiko-risiko sosial ekonomi dan merupakan sarana penjamin bagi penerimaan penghasilan kepada tenaga kerja dan keluarganya akibat dari terjadinya risiko-risiko sosial ekonomi dengan pembiayaan yang terjangkau oleh pengusaha dan tenagakerja.

Berdasarkan wawancara dengan HRD PT. Alpha Utama Mandiri mengatakan bahwa perusahaan telah memberikan hak perlindungan kerja kepada karyawan yakni BPJS Ketenagakerjaan yang bilamana karyawan di masa yang akan datang hendak klaim dana Jaminan Hari Tua (JHT) harus berdasarkan standar klaim yang ditentukan oleh perusahaan yakni karyawan mengajukan surat pengunduran diri atau terkena Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) atau karyawan tersebut memasuki usia pensiun lalu HRD memberikan surat keterangan berhenti bekerja yang menjadi salah satu syarat perlengkapan dokumen pengajuan klaim ke BPJS Ketenagakerjaan tersebut.

Klaim adalah suatu tuntutan atas suatu hak, yang timbul karena persyaratan dalam perjanjian yang ditentukan sebelumnya telah terpenuhi, program jaminan hari tua ditujukan sebagai pengganti terputusnya penghasilan tenaga kerja di usia 56 tahun atau telah memenuhi persyaratan tertentu yang ditanggulangi oleh program tersebut.

BPJS Ketenagakerjaan cabang Gubeng Surabaya merupakan kantor cabang yang menerima pengajuan klaim dari peserta program jaminan yang salah satunya ialah Jaminan Hari Tua (JHT). Pelaksanaan pembayaran klaim Jaminan Hari Tua (JHT) ini tentunya berdasarkan dengan prosedur yang sudah ada. Namun, tidak dipungkiri dalam proses pelaksanaannya masih saja terdapat beberapa hal yang kurang sesuai sehingga memerlukan penyesuaian dengan keadaan di lapangan.

Adapun kendala eksternal dan internal dalam proses klaim BPJS Ketenagakerjaan yang biasa terjadi. Hambatan eksternal dalam proses pencairan

klaim BPJS Ketenagakerjaan harus dilakukan secara mandiri. Sesuai dengan ketentuan bahwa pekerja di PT. Alpha Utama Mandiri yang terdaftar memiliki BPJS Ketenagakerjaan berhenti bekerja atau *resign*. Sehingga pihak PT. Alpha Utama Mandiri tidak memiliki wewenang membantu proses pencairan klaim. Berikut kendala internal yang terjadi saat proses klaim:

1. Dokumen persyaratan kurang lengkap,
2. Ketidakcocokan antara dokumen satu dengan dokumen lainnya,
3. Status peserta dinyatakan masih aktif,
4. Dokumen persyaratan kurang lengkap,
5. Erornya aplikasi JMO.

Hambatan eksternal yang dihadapi oleh pihak BPJS Ketenagakerjaan dalam proses klaim sangat bervariasi. Hambatan dari pihak eksternal meliputi:

1. Jarak waktu proses cairnya yang lama,
2. Kurangnya sosialisasi BPJS Ketenagakerjaan dalam segala hal yang berkaitan dengan pelaksanaan Ketenagakerjaan,
3. Minimnya sarana dan prasarana pelayanan BPJS Ketenagakerjaan mengakibatkan antean yang cukup panjang,
4. Peserta sulit dihubungi,
5. Nomor rekening peserta tidak aktif.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Evaluasi Sistem Klaim Jaminan Sosial Hari Tua (JHT) pada PT. Alpha Utama Mandiri Surabaya”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang permasalahan diatas, maka penulis menyimpulkan beberapa permasalahan penting dan yang perlu adanya pengkajian dalam melaksanakan penelitian, rumusan masalah penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan klaim jaminan sosial hari tua di PT. Alpha Utama Mandiri Surabaya?
2. Apa kendala yang ditimbulkan terhadap pelaksanaan klaim jaminan sosial hari tua tersebut?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dalam penulisan skripsi yaitu:

1. Untuk menganalisis pelaksanaan pelaksanaan klaim jaminan sosial hari tua di PT. Alpha Utama Mandiri Surabaya.
2. Untuk menganalisis kendala yang ditimbulkan terhadap pelaksanaan klaim jaminan sosial hari tua tersebut.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Secara Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat ilmu pengetahuan dan sebagai referensi dalam bentuk informasi bagi pihak yang ingin mengetahui tentang Evaluasi Klaim Jaminan Sosial Hari Tua (JHT) pada PT. Alpha Utama Mandiri Surabaya dan evaluasi ini dapat bermanfaat bagi kepentingan penelitian di masa yang akan datang yang bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

1.4.2 Secara Praktis

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini dilakukan sebagai salah satu syarat menyelesaikan studi di Universitas Bhayangkara Surabaya guna memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik. Selain itu diharapkan dapat menambah pengetahuan, meningkatkan kemampuan ilmiah peneliti yang didapatkan dari berbagai macam teori dan data yang akurat, serta sebagai pengalaman peneliti untuk bekal terjun di dunia kerja.

2. Bagi PT. Alpha Utama Mandiri Surabaya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tolak ukur dan bermanfaat sebagai bahan evaluasi perusahaan untuk memaksimalkan Klaim Jaminan Sosial Hari Tua (JHT).

3. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi kepentingan dan perkembangan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bhayangkara Surabaya serta dapat dijadikan bahan referensi bagi terciptanya suatu karya ilmiah.

4. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan mengenai klaim BPJS sehingga dapat menambah pengetahuan mengenai prosedur klaim BPJS dan dapat meminimalisir kesalahan atau kekurangan jika nanti hendak melakukan klaim BPJS Ketenagakerjaan.

1.5 Definisi Konsep

Untuk memperjelas karakteristik suatu masalah yang hendak diteliti dapat dikemukakan definisi konseptual dari masing-masing variabel sebagai berikut:

1.5.1 Kebijakan Publik

Syafiie (2006:104) berpendapat bahwa kebijakan harus dibedakan dengan kebijaksanaan karena kebijakan adalah pelaksanaan aturan yang ditetapkan oleh penanggung jawab instansi sesuai dengan situasi dan keadaan setempat. Bagi Syafiie, pengertian kebijakan publik adalah semacam jawaban atas masalah, karena merupakan upaya memecahkan, mengurangi dan mencegah sesuatu yang buruk dan sebaliknya menjadi

pembela, pembaharuan inovasi dan pemuka terjadinya dengan bijak dan tindakan terarah.

Keban (2004:55) mengemukakan pemahaman dari sisi kebijakan publik menurutnya bahwa “kebijakan publik dapat dilihat dari konsep filosofis sebagai produk, proses dan kerangka kerja. Sebagai konsep filosofis, kebijakan adalah seperangkat prinsip atau kondisi yang diinginkan, sebagai produk, kebijakan dipandang sebagai seperangkat kesimpulan atau rekomendasi dan sebagai proses, kebijakan dilihat sebagai sarana dimana organisasi dapat menemukan apa yang diharapkan dari dirinya, yaitu program dan mekanisme dalam mencapai produknya dan sebagai kerangka kerja, kebijakan merupakan proses refleksi dan negosiasi untuk merumuskan isu-isu dan metode implementasinya.

1.5.2 Implementasi Kebijakan Publik

Istilah implementasi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) berarti pelaksanaann atau penerapan. Istilah implementasi biasanya dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilaksanakan untuk mencapai tujuan tertentu. Wibawa (1994) mengatakan bahwa implementasi kebijakan ini merupakan manifestasi dari keputusan kebijakan yang mendasar. Biasanya tertuang dalam suatu undang-undang. Namun juga dapat berbentuk intruksi-intruksi yang penting atau keputusan perundang-undangan.

Wahab (2008) menyatakan bahwa *“policy implementation encompasses those actions by public or private individuals groups that are directed the achievement of objectives set forth in prior decision”* tindakan oleh individu, pejabat atau kelompok pemerintah atau swasta yang bertujuan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan dalam keputusan kebijakan.

1.5.3 Evaluasi Kebijakan Publik

Evaluasi merupakan salah satu dari sekian banyak kegiatan dalam proses implementasi kebijakan dan program. Evaluasi memberikan informasi tentang apa yang telah dicapai program dan apa yang belum. Informasi hasil evaluasi akan digunakan sebagai bahan perbaikan program. Dengan kata lain, evaluasi menentukan efektivitas, efisiensi, kualitas, kinerja atau produktivitas suatu lembaga dalam melaksanakan program-programnya dan serta meningkatkannya. Merefleksikan pentingnya kegiatan evaluasi yakni apakah program dan kebijakan pendidikan dilaksanakan secara efektif dan mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana awal (Arrias et al., 2019). Hasil kegiatan evaluasi menunjukkan apa yang telah dicapai dan apakah program tersebut mampu memenuhi standar yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil evaluasi akan ditentukan apakah program dan kebijakan akan (1) direvisi; (2) dihentikan; atau (3) disusun ulang untuk menemukan tujuan, sasaran dan alternative yang baru dan berbeda secara signifikan. Evaluasi kebijakan merupakan

langkah terakhir dalam proses yang dimulai dengan perumusan kebijakan, *review*, persetujuan, implementasi dan evaluasi. Evaluasi merupakan cara untuk mengetahui hasil kebijakan dan program. (Mami Hajaroh, “Pohon Teori Evaluasi Kebijakan dan Program”, Jurnal Foundasia, Vol. IX No. 01, September 2018.)

1.5.4 Jaminan Sosial Ketenagakeraan

Jaminan sosial adalah suatu bentuk jaminan sosial yang menjamin seluruh rakyat dapat memenuhi kebutuhan dasarnya untuk hidup layak. Sistem jaminan sosial nasional adalah proses penyelenggaraan berbagai program jaminan sosial oleh penyelenggara jaminan sosial. Asuransi sosial adalah mekanisme untuk mengumpulkan iuran wajib dari iuran untuk perlindungan atas risiko sosial ekonomi yang menimpa peserta atau anggota keluarganya. Tabungan wajib adalah simpanan yang bersifat wajib bagi peserta program jaminan sosial. Bantuan iuran adalah iuran yang dibayar oleh pemerintah bagi fakir miskin dan orang mampu sebagai peserta program jaminan sosial. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah dana amanat milik seluruh peserta yang merupakan himpunan iuran beserta hasil pengembangannya yang dikelola oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) untuk pembayaran manfaat kepada peserta dan pembiayaan operasional penyelenggaraan program jaminan sosial.

Setiap orang dapat berpartisipasi termasuk orang asing yang telah bekerja di Indonesia paling sedikit tiga bulan dan telah membayar iuran. Manfaat adalah manfaat yang dijamin yang merupakan hak peserta atau anggota keluarganya. Iuran adalah sejumlah uang yang dibayarkan secara berskala oleh peserta, pemberi kerja atau pemerintah. Pekerja adalah setiap orang yang bekerja untuk mendapatkan upah, gaji atau ganti rugi dalam bentuk apapun.

1.5.5 Prosedur Klaim

Prosedur adalah kumpulan elemen yang saling berinteraksi untuk mencapai tujuan tertentu. Di sisi lain, sistem adalah jaringan prosedur yang dibuat sesuai dengan pola terpadu untuk melaksanakan kegiatan utama perusahaan. Beberapa pemahaman tentang sistem dapat menyimpulkan bahwa sistem adalah seperangkat elemen yang saling berhubungan yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu dalam suatu organisasi. (Purba et al., 2022).

Sedangkan klaim dalam Kamus Bahasa Indonesia adalah tuntutan pengakuan atas suatu fakta bahwa seseorang berhak (memiliki atau mempunyai) atas sesuatu, dan klaim merupakan pernyataan tentang suatu fakta atau kebenaran sesuatu. Menurut Yaslis Ilyas dalam Manajemen Utilisasi, Manajemen Klaim dan Kecurangan Asuransi Kesehatan Fraud (2006) bahwa pengertian klaim yakni suatu permintaan salah satu dari dua pihak yang mempunyai ikatan agar haknya terpenuhi.

Klaim adalah permintaan oleh peserta untuk kompensasi atas kerugian yang tersedia berdasarkan kontrak. Klaim adalah penegasan hak tertanggung terhadap perusahaan asuransi untuk mendapatkan hak penanggung dalam bentuk ganti rugi berdasarkan perjanjian yang dibuat atau kontrak yang dibuat. Dengan kata lain, klaim adalah pengajuan klaim asuransi oleh para pihak dalam bentuk pembayaran premi berdasarkan kontrak sebelumnya setelah tertanggung telah memenuhi semua kewajibannya kepada penanggung (Purba et al., 2022).

1.6 Metode Penelitian

Dalam melaksanakan penelitian, perlu untuk memutuskan metode mana yang akan digunakan sebagai alat untuk melengkapi hasil rumusan topik penelitian. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hadari Nawawi (2005:63) mengutarakan bahwa metode deskriptif dengan menggambarkan keadaan objek penelitian berdasarkan fakta terkini atau sebagaimana adanya. Alasan peneliti memilih penelitian deskriptif kualitatif karena peneliti ingin mendeskripsikan kondisi yang diamati di lapangan secara lebih tepat, transparan dan mendalam.

1.6.1 Jenis Penelitian

Metode kualitatif mengacu pada metode penelitian ilmiah sosial di mana informasi dikumpulkan dan dianalisis dalam bentuk kata-kata dan

tindakan individu dan peneliti mengkaitkan atau mengukur informasi kualitatif yang diperoleh dalam penelitian (Lumempouw et al., 2015).

1.6.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat atau objek untuk diadakan suatu penelitian. Dalam pelaksanaan penelitian ini penulis mengambil lokasi pertama di PT. Alpha Utama Mandiri yang beralamat di kompleks pertokoan Jl. Kebon Rojo No. 2 AA Krembangan Selatan Surabaya untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan evaluasi klaim jaminan sosial hari tua. Karena di PT. Alpha Utama Mandiri terdapat beberapa komplain dari karyawan yang melakukan klaim BPJS Ketenagakerjaan. Selanjutnya pengambilan lokasi penelitian kedua di BPJS Ketenagakerjaan cabang Gubeng Surabaya yang beralamat di Jl. Karimun Jawa No. 6, Gubeng, Surabaya. Adapun alasan memilih kantor BPJS Ketenagakerjaan di cabang Gubeng karena PT. Alpha Utama Mandiri melaporkan BPJS Ketenagakerjaan karyawannya di cabang Gubeng tersebut menjadi sumber informasi tentang klaim Jaminan Sosial Hari Tua sehingga peneliti berharap menemukan data atau informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

1.6.3 Subyek Penelitian

Subyek penelitian atau responden adalah orang yang diminta bantuan informasi tentang fakta atau opini lingkungan penelitian.

Pendekatan penelitian kualitatif akan digunakan dalam penulisan penelitian ini. Dalam pendekatan kualitatif ini, peneliti memasuki situasi sosial tertentu di mana peneliti melakukan wawancara, dokumentasi dan penelitian studi perpustakaan. Subyek penelitian ini adalah perusahaan PT. Alpha Utama Mandiri Surabaya, karyawan PT. Alpha Utama Mandiri Surabaya yang pernah melakukan klaim BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Ketenagakerjaan.

1.6.4 Fokus Penelitian

Dalam penelitian kualitatif ini difokuskan pada tingkat kebaruan informasi yang akan diperoleh dari situasi sosial (lapangan) untuk memahami dan menganalisis pendapat informan pada sistem klaim jaminan sosial (BPJS) karyawan di perusahaan PT. Alpha Utama Mandiri Surabaya dan BPJS Ketenagakerjaan.

Untuk dapat memahami secara lebih luas dan mendalam maka diperlukan pemilihan fokus penelitian sebagai berikut:

1. Pelaksanaan sistem klaim jaminan sosial (BPJS) Ketenagakerjaan di PT. Alpha Utama Mandiri Surabaya
 - a. Prosedur klaim
 - b. Manfaat JHT
 - c. Dampak dari sistem klaim
 - Dampak positif
 - Dampak negatif

- d. *Output*(hasil)
2. Kendala dalam pelaksanaan sistem klaim jaminan sosial (BPJS) Ketenagakerjan
 - a. Kendala internal
 - b. Kendala eksternal

1.6.5 Sumber Informasi

Sumber informasi pada penelitian ini diambil pada beberapa informan dimana orang-orang tersebut adalah orang-orang yang dapat memberikan informasi. Beberapa informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1

Jumlah Informan

No.	Informan	Jumlah
1.	HRD PT. Alpha Utama Mandiri	2
2.	Karyawan yang pernah klaim BPJS Ketenagakerjaan di perusahaan tersebut	7
3.	Karyawan BPJS Ketenagakerjaan	2

1.6.6 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian kualitatif sangat beragam dan bervariasi. Sebab penyaringan data memerlukan teknik pengumpulan data, oleh karena itu data yang didapatkan ketika

melaksanakan penelitian dapat dijadikan bahan untuk dikaji dan dianalisis dalam menyusun serta penulisan skripsi. Untuk memperoleh data yang akurat, lengkap serta dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya, penulis mempergunakan 3 metode pengumpulan data sebagai berikut:

1. Wawancara

Sugiyono (2007:211) mendefinisikan bahwa wawancara sebagai pertemuan 2 orang atau lebih yang bertukar informasi dan gagasan melalui Tanya jawab sehingga dapat dibangun makna suatu topik. Dalam melakukan wawancara, peneliti harus menyiapkan instrument penelitian yang berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis untuk diajukan dan mencatat atau merekam hasil wawancara tersebut. Pertanyaan wawancara yang diberikan berdasarkan rumusan masalah yang mendasari penelitian ini, wawancara dilakukan kepadadua orang selaku HRD PT. Alpha Utama Mandiri Surabaya, tujuh karyawan PT. Alpha Utama Mandiri Surabaya yang pernah mengajukan klaim jaminan sosial dan dua orang karyawan BPJS Ketenagakerjaan. Untuk menentukan informan-informan tersebut dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, sebagaimana yang diutarakan oleh Sugiarto dan Kusmayadi (2000) mengenai teknik *purposive sampling* bahwa peneliti sebagai instrumen penelitian menentukan informan yang dapat memberikan informasi-informasi terkait masalah yang akan diteliti. Dasar dari penentuan informan

tersebut berdasarkan pertimbangan peneliti bahwa informan-informan tersebut mengetahui informasi dan memiliki pengalaman mengenai klaim Jaminan Hari Tua (JHT). Adapun alasan dari peneliti memilih teknik *purposive sampling* ialah informan mempunyai kemampuannya dalam memberikan informasi dan data yang akurat. Dalam penelitian ini yang terpenting adalah bukanlah seberapa banyak jumlah informan yang didapat melainkan seberapa besar kontribusi serta kualitas data yang didapat dari informan-informan tersebut seperti yang dijelaskan Sugiyono 2016:86 bahwa teknik *purposive sampling* adalah penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Diana et al., 2017).

2. Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata *document* yang berarti bahan terdokumentasi, metode dokumentasi berarti mengacu pada proses pengumpulan data dengan merekam data yang ada. Metode dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang dapat digunakan untuk menelusuri data historis. Dokumen disini tentang panduan klaim, *website*, prosedur perusahaan dokumen klaim sangat berguna untuk penelitian kualitatif (A. Muri Yusuf. (2014). Dalam penelitian ini dokumentasi meliputi: website BPJS, email, dokumentasi pelaksanaan penelitian di lapangan.

3. Studi Kepustakaan

Teknik pengumpulan data yang melibatkan pencarian data sekunder yang terdiri dari sumber hukum primer yaitu jurnal-jurnal yang relevan dengan masalah yang diteliti. Bahan pustaka berupa beberapa buku referensi. Survey literature ini dilakukan dengan mengidentifikasi literatur dan dokumen hukum sebagai sumber data. Studi kepustakaan yang berkaitan dengan skripsi untuk mendapatkan data yang dapat diperlukan dalam melaksanakan penelitian.

1.6.7 Teknik Analisa Data

Menurut Miles & Huberman (1992:16), analisis terdiri dari tiga aliran aktivitas yang terjadi secara bersamaan, yakni: reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan atau ulasan. Lebih tepatnya, penjelasan mengenai tiga arus tersebut adalah sebagai berikut:

1. Reduksi data merupakan bagian dari analisis. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi.
2. Penyajian data, Miles & Huberman membatasi presentasi pada informasi terstruktur yang memungkinkan adanya menarik kesimpulan dan mengambil tindakan. Miles & Huberman meyakini bahwa penyajian-penyajian yang lebih baik

merupakan suatu cara yang utama bagi analisis kualitatif yang valid meliputi berbagai matriks, grafik, jaringan dan diagram.

3. Penarikan kesimpulan menurut Miles & Huberman, hanyalah bagian dari keseluruhan operasi perakitan. Kesimpulan juga direvisi selama penelitian. Kesimpulan akhir tidak terjadi begitu saja selama proses pengumpulan data itu perlu terbukti kebenarannya dan dapat dipertanggungjawabkan.

1.6.8 Langkah-langkah Penelitian

Tabel 1.2

Langkah-langkah Penelitian

No	Kegiatan	Tahun Pelaksanaan								
		2022			2023					
		Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun
1	Tahap penyusunan proposal									
2	Seminar proposal									
3	Revisi proposal									
4	Mengurus Perizinan									
5	Pengumpulan data penelitian									
6	Pengolahan data									
7	Penyusunan hasil penelitian									
8	Sidang skripsi									
9	Revisi skripsi									

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu bertujuan untuk perbandingan dan referensi dalam melakukan penelitian ini. Selain itu juga, penelitian sebelumnya memungkinkan untuk menghindari asumsi kesamaan penelitian yang dilakukan menggunakan penelitian ini. Maka sebab itu, dalam tinjauan pustaka ini, peneliti mencantumkan hasil penelitian sebelumnya sebagai berikut:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

NO	NAMA DAN JUDUL PENELITIAN	METODE	HASIL PENELITIAN	PERBEDAAN PENELITIAN
1.	Arrias, <i>et al.</i> (2019), Analisis Sistem Klaim Jaminan Hari Tua dan Perhitungannya Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara.	Penelitian kualitatif dengan pendekatan analisis deskriptif.	Hasil penelitian tersebut ialah: 1. Pelaksanaan sistem klaim jaminan hari tua pada umumnya belum sesuai dengan peraturan yang ada. Hal ini didasarkan dengan adanya peserta yang tidak melampirkan Surat Keterangan Berhenti Bekerja atau Surat	Penelitian sebelumnya juga memperhitungkan nominal klaimnya sedangkan di penelitian ini tidak. Lokasi penelitian sebelumnya di BPJS Ketenagakerjaan cabang Medan Utara sedangkan penelitian ini di PT. Alpha Utama Mandiri Surabaya.

			<p>Keterangan</p> <p>Tidak Bekerja Lagi saat melakukan klaim jaminan hari tua.</p> <p>2. Keefektifan sistem klaim jaminan hari tua yaitu kurang efektif pemanfaatannya. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya peserta yang melakukan klaim hanya di kantor cabang.</p> <p>3. Perhitungan saldo akhir jaminan hari tua jika peserta melakukan klaim di usia muda atau usia tua berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2015 bahwa pencairan dana jaminan hari tua dilakukan di waktu pensiun atau usia 55 tahun, tetapi fenomena yang terjadi di BPJS Ketenagakerjaan adalah beberapa dari peserta yang melakukan klaim adalah</p>	
--	--	--	---	--

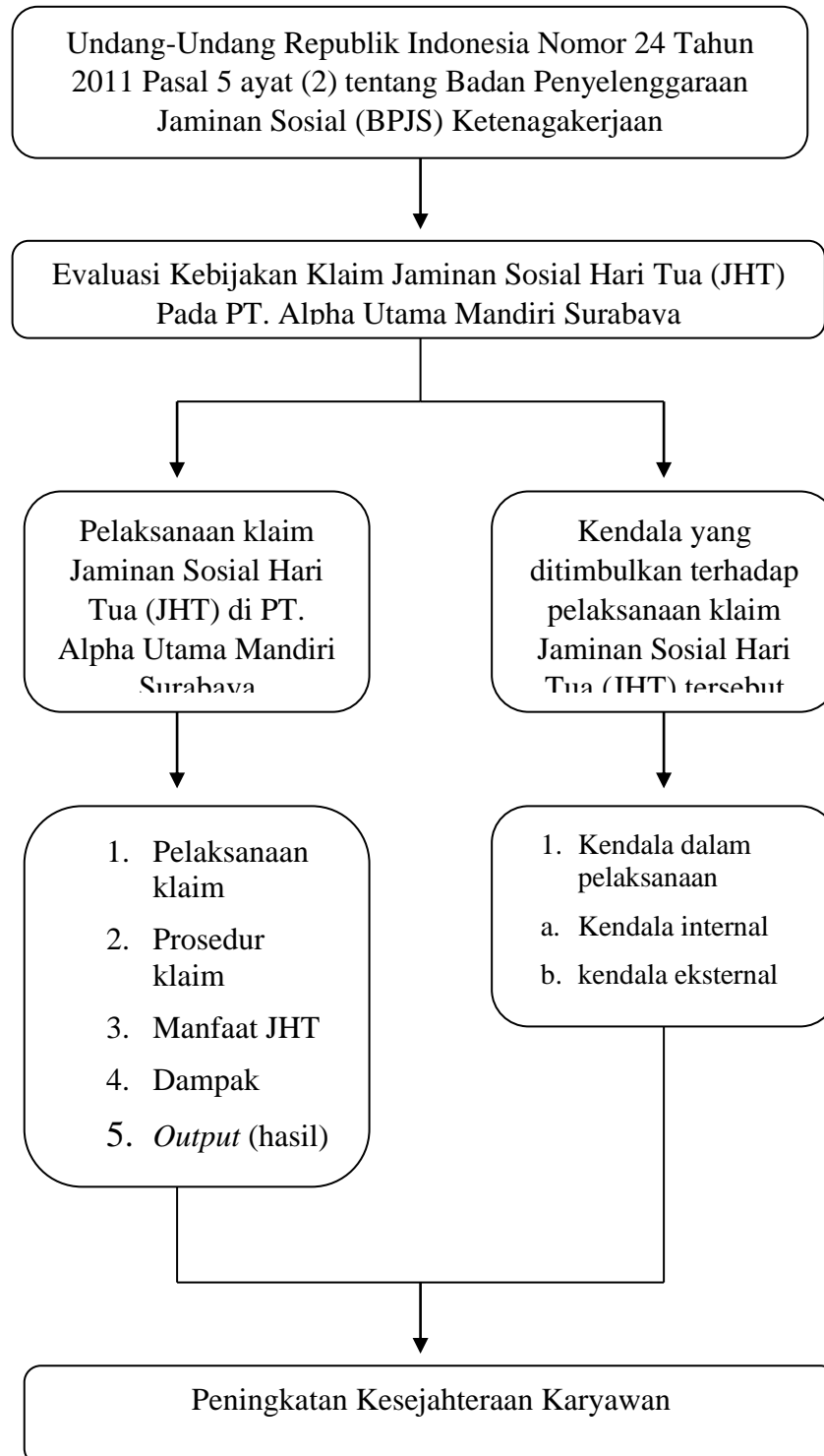
			peserta yang masih produktif untuk bekerja.	
2.	Verina, (2022), Implementasi Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Bagi Pekerja Bukan Penerima Upah Pada Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Pekanbaru Panam.	Penelitian kualitatif	Berdasarkan beberapa penjelasan pada penelitian tersebut ialah peningkatan kasus pengklaiman terus meningkat setiap tahunnya, kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan sudah melakukan pembayaran ataupun memberikan bantuan sesuai yang tertulis dengan syarat peserta melakukan prosedur yang benar dalam melakukan pengklaiman bantuan yang dibutuhkan oleh peserta. Faktor penghambat yang terdapat dalam implementasi program jaminan sosial ketenagakerjaan bagi pekerja yaitu dari sisi masyarakat yang bekerja bukan penerima upah yang	Subyek penelitian sebelumnya adalah pekerja bukan penerima upah sedangkan dalam penelitian ini yang menjadi subjeknya ialah karyawan yang masih atau sudah resign dari perusahaan. Lokasi dalam penelitian sebelumnya di kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan Pekanbaru Panam sedangkan lokasi dalam penelitian ini di PT. Alpha Utama Mandiri Surabaya.

			kurang kesadaran pentingnya jaminan sosial keselamatan kesejahteraan dalam bekerja.	
3.	Mira Puspaningsih, Chriswardani Suryawati, Septo Pawelas Arso (2022), Evaluasi Administrasi Klaim BPJS Kesehatan Dalam Menurunkan Klaim Pending	Penelitian kualitatif dengan pendekatan analisis deskriptif.	Klaim tertunda berarti tidak diklaim atau tertunda. Klaim tertunda mengganggu arus kas rumah sakit karena kesulitan membayar. Klaim yang tertunda juga dapat mengakibatkan kerugian bagi rumah sakit pemerintah yang menerima banyak pasien yang memenuhi syarat, yang mengakibatkan kerugian karena dana manfaat tidak sesuai dengan jumlah	Fokus penelitian tersebut ialah klaim yang tertunda yang menimbulkan dampak kerugian bagi rumah sakit sedangkan fokus peneliti ini ialah dampak yang ditimbulkan terhadap karyawan jika kesejahteraan sosial terpenuhi yang secara administrasi dibantu oleh perusahaan PT. Alpha Utama Mandiri Surabaya.

			<p>klaim yang dibayarkan.</p> <p>Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji penilaian BPJS terhadap administrasi klaim kesehatan untuk mengurangi klaim yang tertunda.</p>	
--	--	--	--	--

2.2 Kerangka Konseptual Penelitian

Kerangka konseptual penelitian ini adalah salah satu hubungan antara konsep satu dengan konsep yang lainnya dari rumusan masalah yang hendak ingin diteliti. Adapun kerangka konseptual penelitian ini sebagai berikut:



2.3 Landasan Teori

Sugiyono mengertikan teori adalah seperangkat konstruksi (konsep), definisi dan proposisi yang dirancang untuk secara sistematis melihat suatu fenomena dengan menentukan hubungan antar variabel untuk membantu menjelaskan dan memprediksi fenomena tersebut. Teori-teori yang dibahas dalam penelitian ini menjelaskan tentang pengadaan barang dan jasa pemerintah, *e-procurement* dan *good governance* (2018:52)(Yunus, 2020).

2.3.1 Kebijakan Publik

Kebijakan dibuat untuk mengatur kehidupan masyarakat guna mencapai tujuan yang telah disepakati bersama. Menurut Heinz Eulau dan Kenneth Prewitt (Leo Agustino, 2012:6) mengartikan kebijakan publik sebagai “Keputusan Tegas” yang dicirikan oleh konsistensi dan pengulangan tindakan dari pemerintah yang membuat keputusan itu dan masyarakat yang mengikuti keputusan itu.

Definisi lain dari kebijakan publik dari Carl Friedrich menjelaskan bahwa kebijakan adalah seperangkat tindakan atau kegiatan yang diusulkan oleh individu, kelompok atau pemerintah dalam lingkungan tertentu dengan hambatan (kesulitan) dan peluang untuk mencapai tujuan yang diinginkan (V. J. Caiozzo, F. Haddad, S. Lee, M. Baker et al., 2019).Sedangkan menurut Ames Anderson mendefinisikan kebijakan publik sebagai seperangkat kegiatan yang dikejar dan dilakukan oleh aktor-aktor yang terkait dengan maksud atau sasaran tertentu yang

berhubungan dengan permasalahan atau suatu hal yang diperhatikan (V. J. Caiozzo, F. Haddad, S. Lee, M. Baker et al., 2019).

David Eatson mendefinisikan kebijakan publik sebagai pemberian otoritatif nilai-nilai kepada masyarakat secara keseluruhan, tetapi hanya pemerintah yang dapat melakukannya secara otoritatif atas masyarakat secara keseluruhan dan segala sesuatu yang dilakukan atau dipilih untuk tidak dikerjakan adalah hasil-hasil dari alokasi nilai-nilai tersebut (Arrias et al., 2019). Selain itu pendapat dari V. J. Caiozzo, F. Haddad, S. Lee, M. Baker, *et al.* (2019), kebijakan publik ini merupakan pola kompleks dari keputusan kolektif yang saling bergantung, termasuk keputusan untuk tidak bertindak, yang dibuat oleh badan atau kantor pemerintah.

Dari sini dapat disimpulkan bahwa beberapa pengertian dari pedoman di atas adalah suatu rangkaian kegiatan dengan tujuan tertentu yang ditempuh dan dilakukan oleh seorang pelaku atau sekelompok pelaku dalam kaitannya dengan suatu masalah atau suatu hal yang diperhatikan.

2.3.2 Implementasi Kebijakan Publik

Menurut V. J. Caiozzo, F. Haddad, S. Lee, M. Baker, *et al.* (2019). implementasi adalah rangkaian kegiatan untuk memberikan pedoman kepada masyarakat agar pedoman tersebut dapat membuahkan hasil yang diharapkan. Rentang kegiatan pertama-tama akan mencakup penyempurnaan dari seperangkat aturan yang merupakan interpretasi dari

Directive. Kedua, menyiapkan sumber daya untuk mendorong kegiatan implementasi, seperti sarana, prasarana dan sumber daya keuangan dan tentu saja menentukan siapa yang akan bertanggung jawab atas implementasi kebijakan. Ketiga, bagaimana berbagi keaktifan konkret dengan masyarakat.

Definisi lain dari Daniel Mazmanian dan Paul Sabatier (Leo Agustino, 2012:8) ialah implementasi kebijakan sebagai pelaksanaan keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk Undang-Undang, tetapi tidak dalam bentuk perintah eksekutif utama atau keputusan atau keputusan yudisial. Sebagai aturan, keputusan secara eksplisit menyatakan masalah untuk dipecahkan, tujuan dan sasaran yang ingin dicapai serta berbagai pilihan untuk penataan atau pengaturan proses pelaksanaannya.

Menurut Grindle (dalam Harbani Pasolong, 2008:57-58) yakni implementasi kebijakan sering dipandang sebagai proses bermuatan politik di mana orang-orang yang terkena dampak berusaha untuk mempengaruhi sebanyak mungkin. Tentu saja, mengingat implementasi kebijakan melibatkan kepentingan politik, politik tidak dapat dipisahkan dari kepentingan dan kekuasaan politik, karena cabang kebijakan eksekutif dan legislatif adalah lembaga politik. Dari pengertian tersebut, implementasi kebijakan meliputi (1) adanya tujuan atau sasaran kebijakan, (2) adanya kegiatan atau kegiatan untuk mencapainya, dan (3) hasil kegiatan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan merupakan proses menerapkan, menyelenggarakan dan

mengupayakan keputusan kebijakan dan strategi pilihan yang diputuskan dengan harapan mencapai hasil yang sesuai dengan tujuan atau sasaran dari suatu kebijakan. Tujuan dari implementasi kebijakan sendiri adalah untuk menetapkan arah agar tujuan kebijakan dapat direalisasikan.

2.3.3 Evaluasi Kebijakan Publik

Menurut Supriyanto (2007:209), konsep evaluasi atau penilaian merupakan bagian integral dari fungsi manajemen dan berlandaskan pada sistem informasi manajemen. Evaluasi dimaksudkan untuk mendorong keinginan mengukur pencapaian hasil kerja atau kegiatan pelaksanaan program terhadap tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Winarno (2008:166) berpendapat bahwa evaluasi kebijakan dapat dikatakan sebagai kegiatan yang menyangkut estimasi atau penilaian kebijakan yang mencakup substansi, implementasi dan dampak pelaksanaan kebijakan tersebut.

Sedangkan Vendung dalam Wirawan (2011:6) berpendapat bahwa evaluasi melihat ke belakang supaya dapat menyetir ke depan. Evaluasi merupakan mekanisme untuk memonitor, mensistematisasikan dan meningkatkan aktivitas pemerintah serta hasil-hasilnya sehingga pejabat dalam pekerjaannya di masa akan datang dapat bertindak serta bertanggung jawab, kreatif dan seefisien mungkin.

Charles O Jones (1984) mengatakan bahwa evaluasi adalah kegiatan yang bertujuan untuk menilai manfaat suatu kebijakan. Secara

manajerial, evaluasi merupakan usaha untuk mengukur dan memberi nilai secara obyektif mengenai pencapaian hasil yang telah direncanakan dan ditetapkan sebelumnya. Oleh karena itu, melalui proses evaluasi diharapkan setiap program dilaksanakan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan dapat dibuktikan secara obyektif tingkat keberhasilannya, manfaat dan efisiensi pelaksanaannya.

Adapun tipologi evaluasi kebijakan public yang terdiri dari tiga bagian, yaitu:

- a. Tipe evaluasi proses, yaitu evaluasi dilakukan dengan memusatkan perhatian pada pertanyaan bagaimana program dilaksanakan,
- b. Tipe evaluasi dampak, yaitu evaluasi dilakukan untuk menjawab pertanyaan mengenai apa yang telah dicapai dari program,

Tipe evaluasi strategi, yaitu evaluasi bertujuan untuk mencari jawaban atas pertanyaan bagaimana program dapat dilaksanakan secara efektif, untuk memecahkan masalah-masalah masyarakat dibandingkan dengan program-program lain ditujukan pada masalah yang sama sesuai dengan topik mengenai kebijakan public. (Dr.Drs. Awan Y. Abdoellah, M.Si (2016). *Teori & Analisis Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta Bandung).

Dari pengertian evaluasi beberapa ahli yang diuraikan di atas, dapat disimpulkan bahwa evaluasi adalah suatu prosedur penilaian yang dilakukan untuk mengukur mulai dari perumusan sampai pelaksanaan kebijakan atau program hasil kerja secara menyeluruh, serta menilai adanya penyimpangan dari perencanaan awal sehingga dapat segera memberikan rekomendasi guna memperbaiki pelaksanaan suatu kebijakan atau program agar dapat mencapai tujuan dan sasaran yang

diinginkan sehingga dapat menjadi solusi bagi suatu permasalahan(Nurjiansyah, 2016).

Menurut Bridgman & Davis (2000), menyebutkan bahwa pengukuran evaluasi kebijakan publik mengacu pada empat indikator yakni indikator *input*, indikator *process*, indikator *output* dan indikator *outcomes*. Namun peneliti menggunakan tiga indikator beserta penjelasannya yakni sebagai berikut:

1. Indikator *input* adalah memfokuskan pada penilaian apakah sumberdaya pendukung dan bahan-bahan dasar yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan. Indikator ini dapat meliputi sumber daya manusia, uang atau infrastruktur pendukung lainnya.
2. Indikator *output* (hasil) adalah memfokuskan penilaian pada hasil yang didapatkan dari sistem atau proses kebijakan publik. Indikator hasil ini misalnya ada beberapa orang yang berhasil mengikuti program tertentu.
3. Indikator *outcomes* (dampak) memfokuskan diri pada pertanyaan dampak yang diterima oleh beberapa orang yang mengikuti program tersebut(Liando, 2016).

Menurut Subarsono (2016:120-122), evaluasi terdapat beberapa tujuan yang dapat dirinci seperti sebagai berikut:

1. Dapat mengetahui pencapaian tujuan dan sasaran kebijakan,

2. Dapat mengukur seberapa besar dan kualitas pengeluaran dari suatu kebijakan,
3. Mengetahui dampak positif dan dampak negatif,
4. Mengetahui adanya penyimpangan yang mungkin terjadi dengan cara membandingkan antara tujuan dan sasaran pencapaian tagret,
5. Sebagai bahan masukan bagi proses kebijakan kedepan agar menghasilkan kebijakan yang lebih baik.

Dunn dalam Subarsono (2016:124-125) menyebutkan evaluasi terdapat 3 jenis pendekatan, yakni:

1. Evaluasi Semu, menghasilkan informasi yang terpercaya dan valid mengenai hasil-hasil kebijakan tanpa mempertanyakan manfaat atau nilai dari hasil kebijakan tersebut bagi individu, kelompok atau masyarakat. Ukuran manfaat atau nilai diasumsikan dengan sendirinya atau tidak kontroversial.
2. Evaluasi Formal, menghasilkan informasi yang terpercaya dan valid mengenai hasil-hasil kebijakan secara resmi dinyatakan sebagai tujuan dari program kebijakan. Tujuan yang ditetapkan secara formal diasumsikan ukuran yang tepat dari manfaat atau nilai. Dunn (2013:614) menjelaskan bahwa evaluasi formal ada 2 tipe yaitu evaluasi sumatif yang meliputi usaha untuk memantau pencapaian tujuan dan

target formal setelah ditetapkannya suatu program atau kebijakan untuk jangka waktu tertentu. Sebaliknya, evaluasi formatif meliputi usaha secara terus-menerus memantau pencapaian tujuan dan target formal. Karakteristik evaluasi formatif adalah jumlah titik waktu dimana hasil kebijakan dipantau.

3. Evaluasi Proses Keputusan Teoritis, menghasilkan informasi yang terpercaya dan valid mengenai hasil kebijakan yang secara eksplisit diinginkan oleh berbagai *stakeholders*. Dalam hal ini, evaluasi keputusan teoritik berusaha untuk menentukan sasaran dan tujuan yang tersembunyi dan dinyatakan oleh para *stakeholders* (I Wayan Tagel Winarta et al., 2020).

2.3.4 Jaminan Sosial Ketenagakerjaan

Pada dasarnya tujuan jaminan sosial tenaga kerja adalah untuk menjamin penghasilan selama bekerja. Dalam hal ini penyelenggara jaminan sosial antara tugas dan tanggung jawab negara untuk memberikan perlindungan sosial ekonomi kepada rakyat Indonesia, mengembangkan program asuransi sosial berdasarkan *Funded Social Security* atau jaminan sosial yang dibiayai oleh peserta dan masih terbatas pada masyarakat.

PT Jamsostek berubah menjadi BPJS Ketenagakerjaan pada 1 Januari 2014. BPJS Ketenagakerjaan menyelenggarakan program jaminan kecelakaan kerja, program jaminan hari tua dan program jaminan kematian yang diselenggarakan oleh PT. Jamsostek, termasuk penerimaan peserta baru sampai dengan BPJS Ketenagakerjaan berjalan sesuai ketentuan dari Pasal 29 sampai dengan Pasal 38 dan Pasal 43 sampai dengan Pasal 46 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 mengenai sistem jaminan sosial nasional paling lambat sampai dengan tanggal 1 Juli 2015. Pada berlakunya BPJS Ketenagakerjaan yang disebutkan dalam Pasal 64 Undang-Undang Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Tahun 1992 Nomor 3, maka akan dibatalkan dan dinyatakan tidak berlaku lagi.

Menurut Undang-Undang nomor 24 tahun 2011 tentang BPJS, BPJS adalah lembaga hukum nirlaba yang menjamin seluruh tenaga kerja dapat memenuhi kebutuhan hidup yang bermartabat dan layak sekaligus dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial di Indonesia. BPJS Ketenagakerjaan sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 yakni menyelenggarakan empat (4) program seperti sebagai berikut:

1. Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), yakni karyawan yang mengalami risiko kecelakaan kerja mulai dari perjalanan pergi-pulang, kecelakaan di tempat bekerja maupun kecelakaan pada waktu perjalanan dinas akan mendapatkan jaminan kecelakaan

berupa perawatan medis tanpa batas biaya sesuai kebutuhan medis dari rumah sakit pemerintah. Perawatan tersebut sudah termasuk biaya pemeriksaan, biaya pengobatan dan tindak lanjut penyembuhan serta biaya rawat inap kelas I.

2. Jaminan Hari Tua (JHT), merupakan iuran yang dibayarkan setiap bulannya BPJS Ketenagakerjaan beserta hasil pengembangannya dapat dikonversi menjadi Jaminan Hari Tua (JHT) yang dimana besaran iurannya adalah 5,7%. Pembagiannya yakni 2% dibayarkan karyawan sedangkan 3,7% dibayarkan oleh pemberi kerja. Tabungan atau manfaat pensiun kini dapat dicairkan sebelum pensiun atau setelah 10 tahun bekerja jika karyawan tersebut terkena Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) atau *resign* sebelum atau setelah bekerja lagi namun belum terhitung mendapatkan fasilitas BPJS Ketenagakerjaan dari perusahaan baru.
3. Jaminan Pensiun (JP), merupakan) adalah suatu kewajiban bagi pekerja dan pemberi kerja untuk membayar sejumlah uang secara berkala setiap bulannya sebagai iuran. Besarnya iuran Jaminan Pensiun (JP) adalah 3% dari pendapatan bulanan pekerja. Pembiayaan pembagian ini ditanggung bersama oleh pemberi kerja dengan pemberian kontribusi sebesar 2% dari upah oleh pemberi kerja dan sebesar 1% dari upah oleh pekerja sebagai peserta Jaminan Pensiun (JP).

4. Jaminan Kematian (JKM), merupakan manfaat uang tunai yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan kepada keluarga ahli waris ketika peserta meninggal dunia bukan akibat kecelakaan kerja, dengan tujuan agar keluarga ahli waris dapat memenuhi atau melanjutkan kebutuhan dasar hidup yang layak ketika peserta meninggal dunia. Penerima warisan dari peserta program Jaminan Kematian (JKM) akan memperoleh keseluruhan manfaat total senilai Rp. 42,000,000,- serta bantuan keuangan beasiswa sebesar Rp. 174,000,000,- dengan rincian sebagai berikut:

1. Pembayaran uang duka sebesar Rp. 20,000,000,-
2. Pembayaran biaya pemakaman sebesar Rp. 10,000,000,-
3. Pembayaran santunan berkala selama 24 bulan yang dibayarkan secara sekaligus dengan jumlah Rp. 12,000,000,- dan
4. Program beasiswa pendidikan diberikan batas maksimum dana sebesar Rp. 174,000,000,- untuk mendukung pendidikan dua orang anak, dengan syarat calon penerima telah membayar iuran minimal selama tiga tahun dan meninggal dunia bukan karena kecelakaan kerja atau penyakit yang diakibatkan oleh kecelakaan. Dukungan keuangan ini akan diberikan secara berkala sesuai dengan

tingkat pendidikan anak hingga usia dua puluh tiga tahun atau menikah atau bekerja.

1. Fungsi BPJS Ketenagakerjaan

Menurut Undang-Undang BPJS Ketenagakerjaan berfungsi untuk menyelenggarakan tiga program, yakni jaminan kecelakaan kerja, jaminan kematian dan jaminan hari tua.

Selain itu, program jaminan kecelakaan kerja dilaksanakan secara nasional dengan prinsip asuransi sosial dan kewajiban menabung, dengan tujuan menjamin agar peserta uang tunai apabila mengalami cacat total tetap atau meninggal dunia.

Selain itu, program jaminan hari tua dilaksanakan secara nasional dengan prinsip asuransi sosial dan kewajiban menabung, dengan tujuan mempertahankan taraf hidup yang layak pada saat peserta kehilangan atau berkurang penghasilannya karena memasuki usia pensiun.

Selain itu, program jaminan kematian dilaksanakan secara nasional dengan prinsip asuransi sosial dan kewajiban menabung, dengan tujuan untuk memberikan santunan kematian kepada ahli waris yang telah meninggal.

2. Tugas BPJS Ketenagakerjaan

Dalam melaksanakan tugas tersebut diatas, tugas BPJS Ketenagakerjaan adalah:

- c. Menyelesaikan dan/atau menyetujui pendaftaran peserta,
- d. Memungut dan menagih pembayaran dari peserta dan pemberikerja,
- e. Menerima bantuan iuran dari Pemerintah,
- f. Mengelola dana jaminan sosial untuk kepentingan peserta,
- g. Mengumpulkan dan memelihara data peserta dalam program jaminan sosial, dan
- h. Memberikan informasi kepada peserta dan masyarakat mengenai penyelenggaraan program jaminan sosial.

2.3.5 Prosedur Klaim

Prosedur adalah kumpulan elemen yang saling berinteraksi untuk mencapaitujuan tertentu. Di sisi lain, sistem adalah jaringan prosedur yang dibuat sesuai dengan pola terpadu untuk melaksanakan kegiatan utama perusahaan. Beberapa pemahaman tentang sistem dapat menyimpulkan bahwa sistem adalah seperangkat elemen yang saling berhubungan yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu dalam suatu organisasi.

Sedangkan klaim adalah penegasan hak bertanggung terhadap perusahaan asuransi untuk mendapatkan hak penanggung dalam bentuk ganti rugi berdasarkan perjanjian yang dibuat atau kontrak yang dibuat. Dengan kata lain, klaim adalah pengajuan klaim asuransi oleh para pihak dalam bentuk pembayaran premi berdasarkan kontrak sebelumnya setelah

tertanggung telah memenuhi semua kewajibannya kepada penanggung (Purba et al., 2022).

Sistem klaim Jaminan Hari Tua (JHT) pada PT. Alpha Utama Mandiri ialah sebagai berikut:

- a. Karyawan hendak mengajukan surat pengunduran diri (*resign*) kepada HRD atau kepala divisi,
- b. Karyawan terkena dampak Pemutusan Hubungan Kerja (PHK),
- c. Karyawan mencapai usia pensiun (56 Tahun),
- d. Karyawan hendak meminta surat referensi pencairan JHT.

BAB III

GAMBARAN OBJEK PENELITIAN

3.1 Profil PT. Alpha Utama Mandiri

PT. Alpha Utama Mandiri Surabaya merupakan perusahaan utama (pusat) distributor mesin dan suku cadang lainnya yang terkemuka di industri kayu di Indonesia. Berdiri pada tanggal 01 Juni 1985 dan terletak di pertokoan Jl. Kebon Rojo No 2 AA Krembangan Selatan, Surabaya. Adapun beberapa cabangnya yang terletak di Jakarta didirikan pada tanggal 1 Juli 1986 yang beralamatkan di Jl Marsekal Surya Dharma Pergudangan Bandara Mas Blok S No. 6-7, Tangerang, Jakarta. Lalu pada tanggal 1 Juni 1990 PT. Alpha Utama Mandiri membuka cabang lagi di Semarang terletak di Jl Cendrawasih Pertokoan Jumatan Blok A/15.

Awal berdirinya PT. Alpha Utama Mandiri dilatarbelakangi oleh larangan ekspor kayu bulat saat itu. Oleh karena itu, PT. Alpha Utama Mandiri akan memulai bisnis dengan perkembangan yang ada dengan menjual mesin pertukangan kayu secara impor. Dengan tumbuhnya usaha pengolahan kayu, PT. Alpha Utama Mandiri terus mengembangkan usahanya dan telah membuka 2 cabang yakni di Tangerang dan Semarang.

Status PT. Alpha Utama Mandiri Surabaya ialah perusahaan utama (pusat) mesin industri kayu dari kedua cabang di Semarang dan Jakarta yang mempekerjakan karyawannya sekitar 93 orang di mana adalah 2 manajer cabang

dan 7 asisten, 18 staf pemasaran, 16 mekanik/teknisi, 30 staf administrasi dan *front office*. Penjualan lapangan PT. Alpha Utama Mandiri memiliki 20 staf. PT. Alpha Utama Mandiri dapat menjual lebih dari 1000 unit mesin dan produk pendukung lainnya. Ada beberapa fasilitas yang ada di PT. Alpha Utama Mandiri Surabaya, antara lain:

1. *Lobi Sales Counter*, untuk melayani pembelian suku cadang,
2. Etalase suku cadang,
3. *Staff Office*,
4. Jaringan Komputer dan Telepon,
5. *Pantry*,
6. Ruang *Meeting* (dapat digunakan untuk *customer* yang ingin bertemu dengan *marketing*).

Betapa waktu berlalu dari tahun ke tahun, PT. Alpha Utama Mandiri terus melebarkan sayapnya untuk mengembangkan teknologi permesinan perkayuan, agar semua pihak yang terlibat di perusahaan tersebut dan pelanggan setianya dapat memperoleh manfaat sesuai dengan visi dan misi yang tertanam di perusahaan ini. PT. Alpha Utama Mandiri didukung pula oleh para ahli yang berpengalaman untuk menjaga kepuasan pelanggan dan menjadi yang terdepan sepanjang masa untuk mencapai tujuan pelanggan.

3.1.1 Visi:

- a. *Leading:*

Terus meningkatkan kualitas perusahaan agar menjadi perusahaan dalam industri mesin perkayuan yang terkemuka di Indonesia.

b. *Sharing*:

Menjadi perusahaan yang sehat dan bonafit untuk pekerja, pemegang saham dan yang terlibat dalam area bisnis.

3.1.2 Misi:

- a. Mengaplikasikan nilai-nilai yang tertanam,
- b. Mencapai target sesuai yang ditentukan,
- c. Meningkatkan kualitas (*product, services, communication*),
- d. Bertindak *responsive* (bergerak cepat).

3.2 Bentuk Badan Hukum Perusahaan

Bentuk badan usaha dari PT. Alpha Utama Mandiri adalah sebuah Perseroan Terbatas (PT) yang telah diatur dalam Undang-Undang No. 40 tahun 2007 di sahkan menjadi PT sesuai akta pendirian S.K Menkeh RI No. C-90.HT.03.01 Tahun.10 Oktober 1991 No.C-113-HT.03.02 Tahun 1998, 11 Agustus 1998 Notaris Netty Maria Machdar, SH.

3.2.1 Logo Perusahaan PT. Alpha Utama Mandiri Surabaya



Gambar 3.1 Logo PT. Alpha Utama Mandiri

3.3 Struktur Organisasi dan Deskripsi Pekerjaan

3.3.1 Pengertian Struktur Organisasi

Memiliki wadah kerjasama kelompok orang sangat penting dalam melakukan kegiatan usaha untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Wadah dalam hal ini adalah struktur organisasi, alat-alat untuk membantu manajemen mencapai tujuannya, kelompok orang yang saling terkait sesuai dengan fungsi dan tugas organisasi dapat memulai dan memiliki pekerjaan yang ada. Besar kecilnya organisasi tergantung pada luas atau sempitnya perusahaan motivasi serta kebijakannya.

Berikut bentuk-bentuk organisasi menurut Malayu Hasibuan (2010:5):

- 1. Struktur Fungsional**

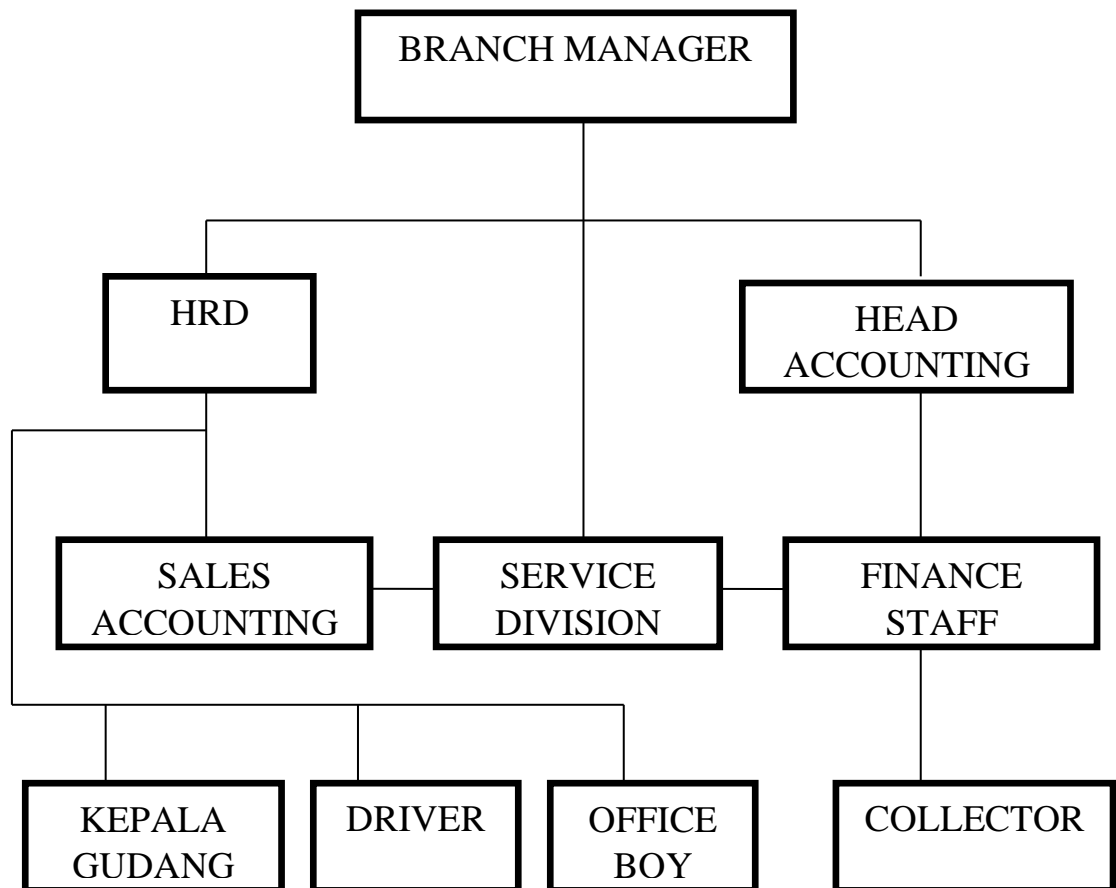
Struktur ini dimulai dengan gagasan seorang pimpinan tanpa bawahan yang ditentukan yang memiliki wewenang untuk

mengeluarkan perintah kepada bawahannya sejauh menyangkut fungsinya. Setiap karyawan memiliki supervisor dari beberapa supervisor. Struktur ini umum dalam organisasi dan perusahaan yang memiliki spesialisasi sebagai dasar keberadaan departemen. Struktur ini sangat umum di perusahaan menengah yang memuakan pengambilan keputusan pada tingkat tertinggi dari perusahaan.

2. Struktur Staff

Organisasi yang berbentuk karyawan memiliki hubungan dengan manajemen puncak. Bertindak sebagai penunjang berupa pemikiran dan penunjang lainnya bagi kelancaran fungsi manajemen untuk mencapai tujuan keseluruhannya. Bentuk ini tidak memiliki baris perintah ke bawah.

3.3.2 Struktur Organisasi PT. Alpha Utama Mandiri Surabaya



Dari beberapa teori struktur organisasi di atas, struktur organisasi itu digunakan di PT. Alpha Utama Mandiri Surabaya adalah sebuah struktur organisasi berupa garis dan staf dimana seorang pemimpin tidak dapat menjalankan semua tugas yang dikehendaki tanpa bantuan karyawan.

3.3.3 Deskripsi Pekerjaan

Berikut merupakan fungsi dan tugas masing-masing jabatan pada PT. Alpha Utama Mandiri Surabaya:

1. ***Branch Manager:***

- a. Menetapkan tujuan dan sasaran bisnis dalam operasi
- b. Memimpin jalannya perusahaan
- c. Membuat strategi penjualan
- d. Menganalisis laporan dari bawahan

2. ***Human Resources Departement (HRD) – Personalia:***

- a. Bertanggung jawab untuk mengelola SDM yang meliputi pelaksanaan, perencanaan, pengembangan kualitas serta pengawasan SDM
- b. Bertanggung jawab penuh atas perekrutan karyawan baru
- c. Membuat sistem HRD yang efektif dan efisien seperti SOP peran pekerjaan, deskripsi pekerjaan, pelatihan dan pengembangan
- d. Menyelenggarakan kegiatan pelatihan
- e. Melaksanakan seleksi, promosi, transfer dan demosi karyawan sesuai kebutuhan
- f. Bertanggung jawab pada hal yang berhubungan dengan absensi karyawan, perhitungan gaji, bonus dan tunjangan
- g. Membuat kontrak kerja karyawan serta memperbarui masa berlakunya kontrak kerja karyawan

h. Melaksanakan tindakan kedisiplinan pada karyawan

3. *Head Accounting:*

- a. Menganalisa keuangan perusahaan
- b. Membuat laporan keuangan perusahaan
- c. Membuat laporan pajak

4. *Finance Staff:*

Staf pengelola keuangan terdiri dari dua bagian, yaitu piutang dan kasir dengan masing-masing posisi memiliki tanggung jawab yang berbeda sebagaimana diuraikan di bawah ini:

➤ **Piutang:**

- a. Melakukan penagihan kepada pelanggan sesuai waktu jatuh tempo pembayaran,
- b. Membuat laporan piutang bulanan yang ditujukan kepada tim *marketing*,
- c. Memastikan keakuratan program penjualan,
- d. Membuat laporan *cash flow* mingguan,
- e. Menghitung insentif *marketing* dan teknisi,
- f. Membuat laporan *aging schedule* bulanan,
- g. Membuat jadwal *collector* setiap hari,
- h. Membuat jurnal harian untuk pelunasan piutang,
- i. Menginput nota tagihan baru.

5. *Marketing*

- a. Mencari *klien* atau pelanggan,
- b. Menginformasikan ketersediaan stok,
- c. Menawarkan produk mesin, *sparepart* dan *tooling* kepada pelanggan,
- d. Memberikan informasi mengenai harga produk,
- e. Mampu memberikansolusi mengenai kebutuhan mesin apa yang dibutuhkan pelanggan,
- f. Memberikan informasi terkait jadwal pengirimanmesin kepada pelanggan,
- g. Membuat*visitplan* dan laporan harian kepada pimpinan.

6. *Admin Sales:*

- a. Membuat surat penawaran harga produk kepada pelanggan
- b. *Up date stock* setiap hari kepada *marketing* dan *customer services*
- c. Menginformasikan mengenai pengiriman mesin kepada *marketing* dan *customer services*
- d. Melakukan pemesanan produk *import*
- e. Membuat faktur penjualan
- f. Membuat surat jalan pengiriman produk
- g. Mencari ekspedisi untuk pengiriman barang

- h. Melakukan *up date* harga mesin setiap satu bulan sekali
- i. Mengecek laporan pengiriman

7. *Services Division*

Di divisi servis ini terdiri atas dua bagian, yaitu tim teknisi dan *customer service* dimana masing-masing bagian tersebut memiliki tugas yang berbeda:

➤ **Teknisi:**

- a. Melakukan servis atau *setting* mesin sesuai dengan apa yang diperintahkan di surat perintah kerja
- b. Menyusun laporan harian setelah selesai bekerja
- c. Menginformasikan kepada *customer service* jika mesin ada yang bermasalah
- d. Melakukan *share location* terhadap pimpinan

➤ **Customer Service:**

- a. Menerima panggilan masuk
- b. Melakukan panggilan keluar
- c. Sebagai perantara *marketing*, *customer*, teknisi dan pimpinan
- d. Melayani pelanggan jika ada yang kunjung datang ke kantor
- e. Menjadwalkan kunjungan pelanggan untuk teknisi
- f. Membuat laporan teknisi harian

- g. Membuat Berita Acara ke produsen mesin atas complain pelanggan jika ada mesin yang bermasalah
- h. Membuat penawaran jasa servis
- i. Melakukan *follow up* terhadap pelanggan mengenai mesin yang telah selesai diservis,
- j. Membuat rekap perkiraan biaya untuk pemasangan mesin baru,
- k. Membuat rekap laporan biaya layanan,
- l. Membuat rekap data mesin pelanggan,
- m. Membuat faktur layanan,
- n. Melakukan penagihan jasa servis,
- o. Melengkapi buku petunjuk atau brosur petunjuk pengoperasian mesin,
- p. Membuat surat perintah kerja untuk teknisi.

8. *Collector:*

- a. Melakukan penagihan kepada pelanggan serta memberikan surat tagihan sesuai perintah piutang
- b. Membuat atau memberikan hasil laporan tagihan kepada kasir dan piutang

9. Kepala Gudang:

- a. Melakukan pengecekan rutin terhadap kondisi mesin di gudang

- b. Melaporkan kepada tim *marketing* dan *customer services* jika ada mesin datang/masuk
- c. Membuat laporan persediaan stok barang secara manual

10. *Driver:*

- b. Menjaga kebersihan mobil
- c. Melakukan pengecekan mobil hingga layak pakai
- d. Bertanggung jawab atas keamanan barang dan mobil
- e. Melakukan pengiriman barang kepada pelanggan dalam jumlah kecil

11. *Office Boy:*

- a. Merapikan serta membersihkan setiap ruangan kantor
- b. Menyediakan minuman untuk karyawan atau tamu kantor
- c. Mengirim dan mengambil dokumen antar divisi
- d. Membeli dan menyiapkan makan siang pegawai kantor

3.4 Bidang Kegiatan Perusahaan

PT. Alpha Utama Mandiri Surabaya adalah perusahaan dagang yang bergerak di bidang industri *woodworking*, dimana perusahaan ini menjual mesin-mesin *woodworking* yang didatangkan langsung dari China, Taiwan, Italia dan Jerman. Dengan berkembangnya teknologi, saat ini PT. Alpha Utama Mandiri Surabaya mensuplai produknya sesuai fungsi dan kebutuhan pelanggan serta memiliki divisi servis yang menjadi andalan perusahaan ini. Berikut adalah

pejelasan masing-masing divisi produk dan servis PT. Alpha Utama Mandiri Surabaya:

1. *WoodWorking Machinery*

Mesin *woodworking* atau mesin pengerjaan kayu yang terdiri dari beberapa jenis mesin seperti mesin *furniture*, mesin laser dan mesin triplek. Mesin-mesin tersebut terbagi menjadi mesin dasar dan mesin berteknologi tinggi, dimana mesin dasar merupakan mesin standard yang mudan dioperasikan dan masih banyak digunakan secara manual. Sedangkan mesin berteknologi tinggi adalah mesin yang sistem operasi otomatis menggunakan program komputer.

2. *General Technique*

Berbagai macam mesin pendukung untuk pertambangan, perkebunan, pertanian dan mesin multifungsi seperti genset, pompa air, kompresor serta mesin-mesin kecil untuk *home industry*.

3. *Sparepart & Tooling*

Sparepart dan *tooling* ialah melengkapi dan mendukung mesin pertukangan seperti pisau *router*, grinder dan gergaji.

4. *HoneyComb Paper*

HoneyComb Paper ialah untuk menggantikan *particle board*, *MDF Board*, *thermocol* atau kayu lapis yang ramah lingkungan. Salah satu penggunaan umum ialah sebagai bahan utama untuk pintu dalam rumah. Penggunaan lainnya adalah untuk partisi, dapur,

*interior*perahu, perabot rumah tangga, *interior*kantor serta keperluan lainnya.

5. *Service Division*

Divisi servis ini merupakan bagian yang memberikan jasa perawatan, kegiatan ini meliputi pemasangan mesin, pelatihan operasi produksi, pengoperasian mesin serta perbaikan mesin apabila terjadi masalah atau bahkan kerusakan pada mesin.

3.5 Sejarah BPJS Ketenagakerjaan

BPJS Ketenagakerjaan merupakan program publik yang memberikan perlindungan kerja untuk mengatasi beberapa risiko sosial ekonomi dan melalui penyelenggaraannya menggunakan mekanisme jaminan sosial. Sebagai instansi pemerintah yang mengurus jaminan sosial ketenagakerjaan, BPJS yang dahulu bernama PT. Jamsostek (Persero) merupakan pelaksana Undang-Undang Jaminan Sosial Tenaga Kerja. Tujuan BPJS adalah menyelenggarakan jaminan pemenuhan kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta dan/atau anggota keluarganya.

Sejarah terbentuknya PT Jamsostek (Persero) mengalami proses yang panjang, dimulai dari UU No. 33/1947 jo UU No. 2/1951 tentang kecelakaan kerja, Peraturan Menteri Perburuhan (PMP) No. 48/1952 jo PMP No. 8/1956 tentang pengaturan bantuan untuk usaha penyelenggaraan kesehatan buruh, PMP No. 15/1957 tentang pembentukan Yayasan Sosial Buruh, PMP No. 5/1964 tentang pembentukan Yayasan Dana Jaminan Sosial (YDJS), diberlakukannya UU No. 14/1969 tentang pokok-pokok Tenaga Kerja. Secara kronologis proses

lahirnya asuransi sosial tenaga kerja semakin transparan. Setelah mengalami kemajuan dan perkembangan, baik menyangkut landasan hukum, bentuk perlindungan maupun cara penyelenggaraan, pada tahun 1977 diperoleh suatu tonggak sejarah penting dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah (PP) No. 33 tahun 1977 tentang pelaksanaan program asuransi sosial tenaga kerja (ASTEK), yang mewajibkan setiap pemberi kerja/pengusaha swasta dan BUMN untuk mengikuti program ASTEK. Terbit pula PP No. 34/1977 tentang pembentukan wadah penyelenggara ASTEK yaitu Perum Astek.

Tonggak penting berikutnya adalah lahirnya UU No. 3 tahun 1992 tentang Jaminan Sosial Tenaga Kerja (JAMSOSTEK). Dan melalui PP No. 36/1995 ditetapkannya PT Jamsostek sebagai badan penyelenggara Jaminan Sosial Tenaga Kerja. Program Jamsostek memberikan perlindungan dasar untuk memenuhi kebutuhan minimal bagi tenaga kerja dan keluarganya, dengan memberikan kepastian berlangsungnya arus penerimaan penghasilan keluarga sebagai pengganti sebagian atau seluruhnya penghasilan yang hilang, akibat risiko sosial. Selanjutnya pada akhir tahun 2004, Pemerintah juga menerbitkan UU No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Undang-undang itu berhubungan dengan Amandemen UUD 1945 tentang perubahan pasal 34 ayat 2, yang kini berbunyi: "Negara mengembangkan sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyat dan memberdayakan masyarakat yang lemah dan tidak mampu sesuai dengan martabat kemanusiaan". Manfaat perlindungan tersebut dapat memberikan rasa aman kepada pekerja sehingga dapat lebih berkonsentrasi dalam meningkatkan motivasi maupun produktivitas kerja.

Kiprah Perusahaan PT Jamsostek (Persero) yang mengedepankan kepentingan dan hak normatif Tenaga Kerja di Indonesia dengan memberikan perlindungan empat program, yang mencakup Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT) dan Jaminan Pemeliharaan Kesehatan (JPK) bagi seluruh tenaga kerja dan keluarganya terus berlanjutnya hingga berlakunya UU No. 24 Tahun 2011. Tahun 2011, ditetapkanlah UU No. 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Sesuai dengan amanat undang-undang, tanggal 1 Januari 2014 PT Jamsostek akan berubah menjadi Badan Hukum Publik. PT Jamsostek (Persero) yang bertransformasi menjadi BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Ketenagakerjaan tetap dipercaya untuk menyelenggarakan empat program jaminan sosial tenaga kerja dengan penambahan Jaminan Pensiun mulai 1 Juli 2015. Menyadari besar dan mulianya tanggung jawab tersebut, BPJS Ketenagakerjaan pun terus meningkatkan kompetensi di seluruh lini pelayanan sambil mengembangkan berbagai program dan manfaat yang langsung dapat dinikmati oleh pekerja dan keluarganya. Kini dengan sistem penyelenggaraan yang semakin maju, program BPJS Ketenagakerjaan tidak hanya memberikan manfaat kepada pekerja dan pengusaha saja, tetapi juga memberikan kontribusi penting bagi peningkatan pertumbuhan ekonomi bangsa dan kesejahteraan masyarakat Indonesia.

3.5.1 Profil BPJS Ketenagakerjaan

Nama Perusahaan : BPJS Ketenagakerjaan Cabang Gubeng

Surabaya

Alamat Perusahaan : Jl Karimun Jawa No. 6, Gubeng,
Surabaya 60281

No Tlp Perusahaan : 031-5032701

Website : <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/>

Dalam menjalankan kegiatan BPJS Ketenagakerjaan mempunyai visi dan misi yang harus dipahami oleh setiap karyawan, sebagai berikut:

3.5.2 Visi

Menjadi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kebangsaan Bangsa, yang Amanah, Bertatakelola Baik serta Unggul dalam Operasional dan Pelayanan.

3.5.3 Misi

Melalui Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan, BPJS Ketenagakerjaan berkomitmen untuk:

- a. Mensejahterakan dan melindungi seluruh pekerja dan keluarganya,
- b. Mendukung pembangunan dan kemandirian perekonomian nasional,
- c. Meningkatkan produktivitas dan daya saing pekerja.

3.5.4 Motto, Nilai dan Etika BPJS Ketenagakerjaan

1. Motto Institusi

Menjadi Jembatan Menuju Kesejahteraan Pekerja

2. Nilai BPJS Ketenagakerjaan:

- a. Iman : Taqwa, berfikir positif, tanggung jawab, pelayanantulus ikhlas.
- b. Teladan : Berpandanganjauh kedepan, penghargaan dan pembimbingan (*reward &encouragement*).
- c. Professional :Berprestasi, bermental unggul, proaktif dan bersikap positif terhadap perubahan dan pembaharuan.
- d. Kerjasama :Kebersamaan, menghargai pendapat, menghargai orang lain.
- e. Integritas :Berani, komitmen serta keterbukaan.

3. Etika BPJS Ketenagarkejaan

- a. *Open Mind* : Memiliki kemampuan untuk membuka pikiran dan menerima gagasan-gagasan baru yang lebih baik.
- b. *Teamwork* : Memiliki kemampuan dalam membangun kerjasama dengan oranglainatau dengan kelompok untuk mencapai tujuan

- perusahaan.
- c. *Action* : Segeramelaksanakan rencana/pekerja/-
tugasyangtelah disepakatidanditetapkan
bersama.
- d. *Passion* : Bersemangatdanantusias dalam
melaksanakan pekerjaan.
- e. *Sense* : Rasa memiliki, kepedulian, ikut
bertanggung jawab dan memiliki inisiatif
yang tinggi untuk
memecahkanmasalahperusahaan.

3.6 Maknadan Arti LogoBPJSjKetenagakerjaan



Gambar 3.2 Logo BPJS Ketenagakerjaan

Melalui logo yang mempresentasikan nilai-nilai dan cita-cita organisasi yang menggunakan empat warna yang berbeda yakni Hijau, Putih, Kuning dan Biru. Penggunaan empat warna ini tidak hanya untuk membuat logo baru yang

terlihat tampak menarik, namun empat warna tersebut mengandung beberapa nilai filosofis beserta makna dibalikinya, yaitu:

1. Hijau
 4. Warna hijau melambangkan kesejahteraan
 5. Warna hijau diharapkan dapat mempersentasikan nilai-nilai pertumbuhan, kesegaran, harmoni, stabilitas dan keamanan.
2. Putih
 - a. Warna putih melambangkan integritas
 - b. Warna putih diharapkan dapat mempresentasikan kemurnian, kesempurnaan dan kebersihan sebagai simbol kebaikan.
3. Kuning
 - a. Warna kuning melambangkan *optimism*
 - b. Warna kuning diharapkan dapat mempresentasikan *optimism*, pencerahan dan kebahagiaan serta memberi harapan akan masa depan yang lebih baik.
4. Biru
 - a. Warna biru melambangkan keberlanjutan
 - b. Warna biru diharapkan dapat mempresentasikan kepercayaan, kesetiaan, kebijaksanaan, kepercayaan diri, keahlian dan ketahanan jangka panjang.

Arti bentuk lambang BPJS Ketenagakerjaan

Selain aspek warna, perbedaan lain logo BPJS Ketenagakerjaan adalah tipologi huruf “J” yang membelah lingkaran dan berukuran lebih besar dari bawah ke atas.

Hal ini melambangkan upaya BPJS Ketenagakerjaan yang terus berkembang dan memberikan manfaat yang semakin banyak kepada karyawan. Selain itu, huruf “J” yang bertujuan melebihi diameter lingkaran melambatkan sebagai puncak pencapaian, yaitu tercapainya kesejahteraan seluruh tenaga kerja Indonesia secara universal.

3.7 Filosofi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

BPJS Ketenagakerjaan dilandasi filosofi kemandirian dan harga diri untuk mengatasi risiko sosial ekonomi. Kemandirian berarti tidak tergantung orang lain dalam membiayai kehidupan hari tua. Harga diri berarti jaminan tersebut diperoleh sebagai hak dan bukan dari belas kasihan dari orang lain. Agar pembiayaan dan manfaatnya berjalan secara optimal, pelaksanaan program BPJS Ketenagakerjaan dilaksanakan secara gotong royong.

3.8 Sasaran BPJS Ketenagakerjaan

Esensi Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL), Badan terkandung dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, yakni “BPJS bertujuan untuk mewujudkan terselenggaranya pemberian jaminan terpenuhnya kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta atau anggota keluarganya”.

Sebagai lembaga pemerintah yang bertanggung jawab terhadap kepastian jaminan sosial tenaga kerja, BPJS Ketenagakerjaan memiliki komitmen tinggi

untuk melaksanakan setiap program yang harus dirancang sedemikian mungkin sehingga dapat memenuhi sasaran sebagai berikut(Akhir, 2020):

1. Meningkatkan hubungan antar lembaga,
2. Mendukung peningkatan kepesertaan,
3. Meningkatkan pelayanan kepada peserta,
4. Meningkatkan reputasi BPJS Ketenagarjaan.

3.9 Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan Gubeng Surabaya

Struktur organisasi merupakan suatu kerangka yang memperlihatkan sejumlah tugas-tugas untuk mencapai tujuan organisasi atau dengan hubungan wewenang dan tanggung jawab. Dalam organisasi terdapat struktur yang menerapkan bagaimana tugas kan dibagi dalam sebuah perusahaan untuk memimpin masing-masing divisi nya. Berikut merupakan struktur organisasi pada BPJS Ketenagakerjaan cabang Gubeng Surabaya:



Sumber: informan HRD BPJS Ketenagakerjaan Cabang Gubeng Surabaya

Gambar 3.3 Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Gubeng Surabaya

BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISA DATA

Setelah memaparkan beberapa hal yang melatarbelakangi penelitian ini, teori yang mendukung penelitian ini serta metode penelitian yang digunakan, bab ini akan menyajikan hasil penelitian. Hasil penelitian yang dijelaskan dengan menggunakan hasil wawancara, dokumentasi dan studi kepustakaan. Pembahasan pada bab ini muncul dari pengumpulan data melalui studi wawancara, pendokumentasian narasumber yang diperlukan untuk penelitian dan studi kepustakaan, serta pembahasan yang fokus pada pokok bahasan yang diteliti. Peneliti mengambil pembahasan sistem klaim karena peneliti pernah melakukan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) terdapat kendala yang membuat periode pencairan tersebut mundur. Pada bab penyajian dan analisa data ini dipaparkan berbagai hal terkait hasil wawancara pada bulan Desember 2022 dan bulan Maret 2023.

4.1 Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 di PT. Alpha Utama Mandiri Surabaya

Pelaksanaan merupakan kegiatan atau usaha yang dilakukan untuk melaksanakan semua kebijakan dan rencana yang telah dirumuskan dan ditetapkan, dilengkapi dengan segala persyaratan, alat-alat atau bahan yang harus disiapkan. Siapa yang akan melaksanakannya, dari mana pelaksanaan itu dimulai dan bagaimana pelaksanaannya, serta proses selanjutnya yang demikian. Serangkaian kegiatan setelah perumusan program atau kebijakan, yang terdiri dari

pengambilan keputusan, langkah-langkah strategis dan operasional atau kebijakan sehingga menjadi kenyataan untuk mencapai tujuan program yang telah ditetapkan semula. Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan program yang diputuskan oleh pemerintah pada prinsipnya harus sesuai dengan kondisi yang ada di dalam maupun di luar lapangan. Yang meliputi beberapa unsur dalam pengoperasiannya, dilengkapi dengan usaha dan didukung oleh beberapa alat.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 berisi tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang selanjutnya disingkat BPJS yang bertujuan untuk mewujudkan terselenggaranya pemberian jaminan terpenuhinya kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta dan/atau anggota keluarganya seperti kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial. Dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tersebut membahas tentang jaminan sosial bagi tenaga kerja yang di dalamnya ada beberapa jenis program jaminan sosial seperti sebagai berikut:

1. Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK),
2. Jaminan Hari Tua (JHT),
3. Jaminan Pensiun (JP),
4. Jaminan Kematian (JKM).

Pelaksanaan klaim berdasarkan Undang-Undang tertulis bahwa:

1. Pemberi kerja secara bertahap wajib mendaftarkan dirinya dan pekerjanya sebagai peserta kepada BPJS Ketenagakerjaan sesuai dengan program jaminan sosial yang diikuti,

2. Pemberi kerja dalam melakukan pendaftaran sebagaimana dimaksud wajib memberikan data dirinya dan pekerjaannya berikut anggota keluarganya secara lengkap dan benar kepada BPJS Ketenagakerjaan,
3. Penahapan sebagaimana dimaksud diatur dengan Peraturan Presiden,
4. Setiap orang selain pemberi kerja, pekerja dan penerima bantuan iuran, yang memenuhi persyaratan kepesertaan dalam program Jaminan Sosial wajib mendaftarkan dirinya dan anggota keluarganya sebagai Peserta kepada BPJS, sesuai dengan program jaminan sosial yang diikuti.

4.1.1 Prosedur Klaim

Makna prosedur adalah suatu rangkaian aktivitas yang tersusun secara sistematis sebagai acuan dalam menyelesaikan pekerjaan secara rutin seperti di mana pekerjaan dilakukan, berhubungan dengan apa yang dikerjakan, bagaimana mengerjakannya dan siapa yang mengerjakannya.

Sedangkan menurut Ida Nuraida (2018:35) menyatakan definisi prosedur bahwa prosedur yang menentukan bagaimana pekerjaan suatu tugas yang terdiri dari satu atau lebih kegiatan ditulis oleh seorang pegawai atau karyawan sedemikian rupa sehingga membentuk serangkaian metode yang bersama-sama maka membentuk suatu prosedur.

Pendapat Ida Nuraida jika dipahami bahwa prosedur adalah sarana untuk menghasilkan metode yang dipersiapkan untuk masa depan dan dapat digunakan terus menerus jika metode tersebut dapat digunakan secara efektif dan efisien. Suatu cara atau prosedur tersebut berisi aturan atau pedoman dalam melaksanakan kegiatan kerja guna mencapai tujuan suatu organisasi.

Ilyas (2011) mengatakan pengertian klaim ini adalah permintaan masing-masing pihak wajib memenuhi haknya. Salah satu pihak dalam pembayaran mengajukan klaim kepada pihak lain sesuai dengan ketentuan kontrak atau kebijakan yang telah disepakati bersama oleh kedua belah pihak yang bertujuan untuk memenuhi manfaat yang sesuai dengan ketentuan dalam kebijakan jaminan kepada yang tertanggung (Arief Azhari, Pelaksanaan Pengajuan Klaim BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Bahagia Makassar, hal 45).

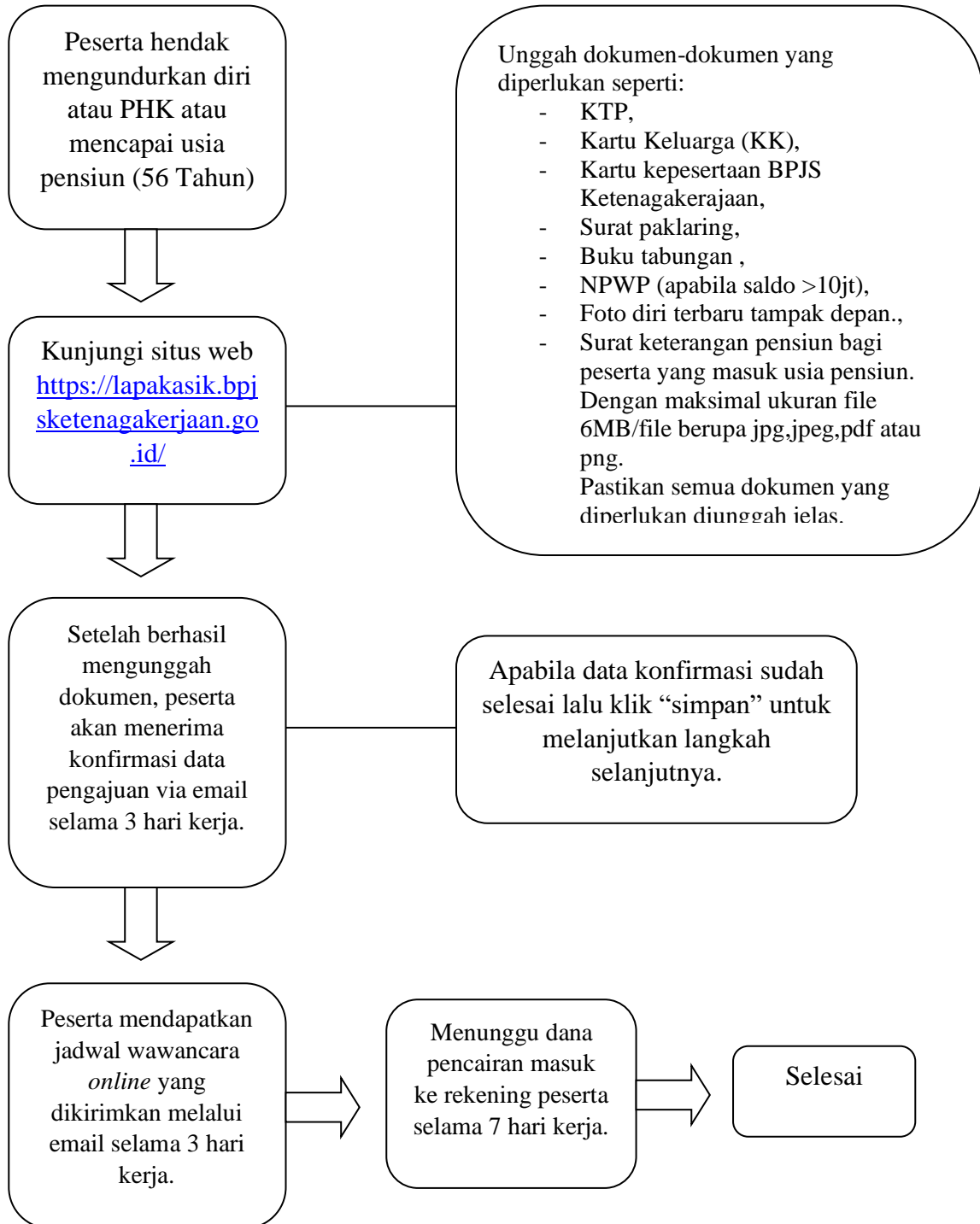
Fungsi klaim seperti yang disebutkan tujuan diselenggarakannya program Jaminan Hari Tua (JHT) ialah untuk menjamin agar peserta menerima uang tunai ketika memasuki masa pensiun, mengalami cacat total tetap atau meninggal dunia.

Berdasarkan dari hasil penelitian yang diperoleh oleh peneliti terdapat beberapa prosedur yang harus dilakukan oleh peserta Jaminan Hari Tua (JHT) yang ingin melakukan proses klaim dana Jaminan Hari Tua (JHT). Klasifikasi yang peneliti peroleh bahwa peserta harus menyertakan surat paklaring atau referensi pencairan dana Jaminan Hari Tua (JHT) dari perusahaan yang bersangkutan, yang terdiri dari dokumen-dokumen lain yang menunjang seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), kartu kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan, status kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan telah tidak akti, rekening pribadi, kartu keluarga, mencantumkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) bilamana pendapatan nominal Jaminan Hari Tua (JHT) melebihi Rp. 10.000.000,-.

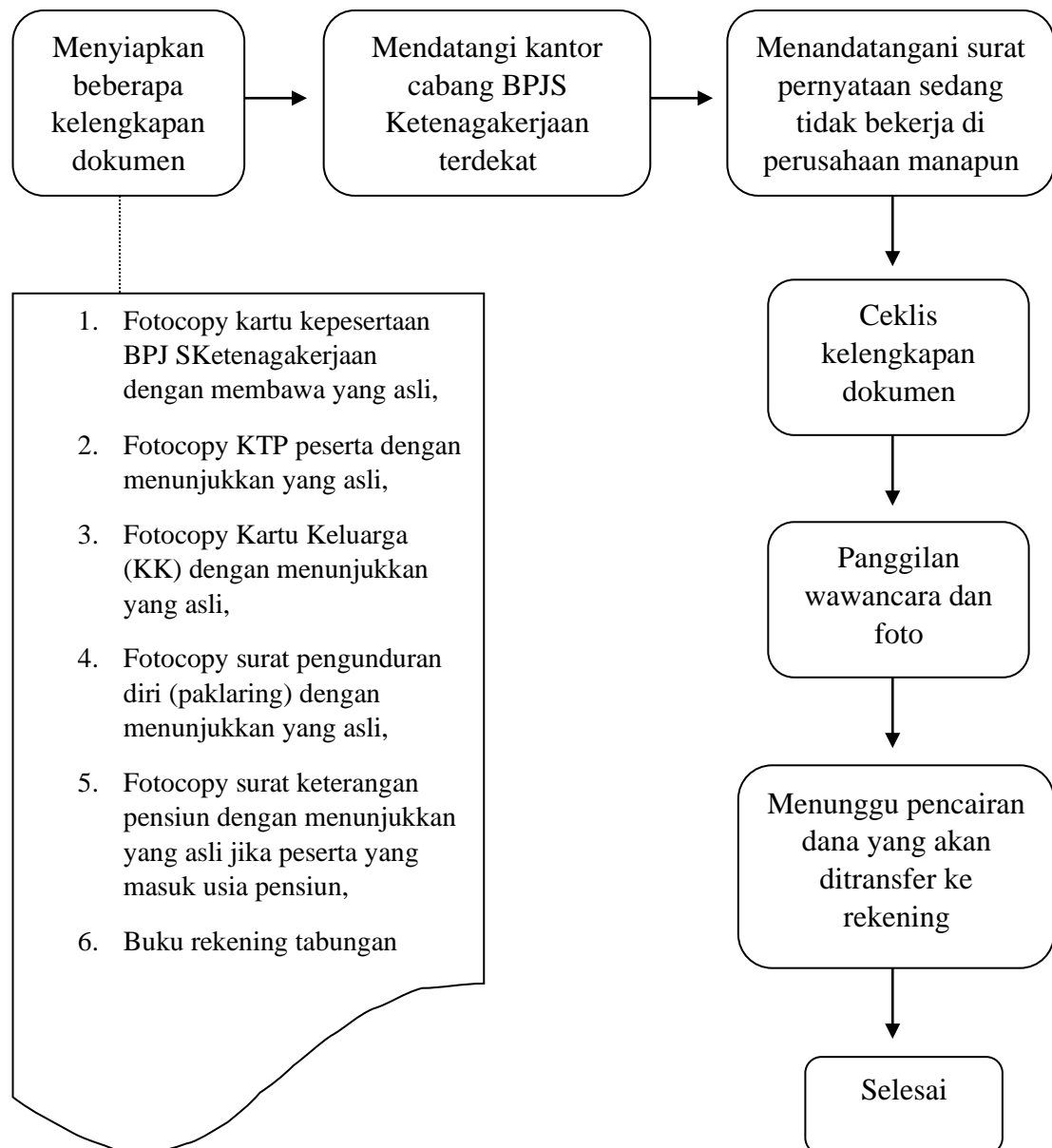
Para peserta dapat melakukan pencairan dana melalui *online* di situs web <https://lapakasik.bpjsketenagakerjaan.go.id/> dan bisa melalui aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) dengan nominal Jaminan Hari Tua (JHT) tidak lebih dari Rp. 10,000,000,- atau mengunjungi kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan terdekat bilamana nominal Jaminan Hari Tua (JHT) yang akan dicairkan melebihi dari Rp. 10,000,000,-.

Adapun prosedur dalam melakukan proses pencairan dana Jaminan

Hari Tua (JHT) secara *online*:



Berikut prosedur dalam melakukan proses pencairan dana Jaminan Hari Tua (JHT) secara langsung dengan mendatangi kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan terdekat (*offline*), antara lain:



Berdasarkan data wawancara yang diajukan kepada karyawan PT. Alpha Uama Mandiri yang sudah pernah klaim Jaminan Hari Tua (JHT) dan karyawan BPJS Ketenagakerjaan. Data wawancara yang digunakan

diberikan kepada tujuh orang yang bersangkutan atau yang sudah pernah menjalani klaim Jaminan Hari Tua (JHT) dan dua orang yang merupakan karyawan BPJS Ketenagakerjaan diolah berdasarkan hasil wawancara yang dilaksanakan di lapangan oleh peneliti.

Pelaksanaan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) secara teknis dilakukan oleh BPJS Ketenagakerjaan yang telah bekerjasama dengan PT Alpha Utama Mandiri. Seperti yang dijelaskan oleh beberapa informan PT Alpha Utama Mandiri, bahwa:

“klaim Jaminan Hari Tua (JHT) sangat mudah dijalankan, prosesnya pun tidak ribet, bisa melakukan klaim secara online dan persyaratannya mudah dipahami, tinggal menunggu dana pencairan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) cair masuk ke rekening pribadi juga cepet kok ga sampai seminggu.” (Wawancara dengan informan PT Alpha Utama Mandiri selaku peserta klaim Jaminan Hari Tua (JHT). 16 Desember 2022 pukul 10.00 WIB).

Informan lain yang selaku karyawan PT Alpha Utama Mandiri juga mengatakan beberapa hal yang sama mengenai klaim Jaminan Hari Tua (JHT), yakni:

“gampang kok mbak, saya waktu itu ngeklaim dana Jaminan Hari Tua (JHT) melalui web lapakasik jadi gak perlu meluangkan waktu untuk datang ke Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan dan prosesnya juga cepet.” (Wawancara dengan informan PT Alpha Utama Mandiri selaku peserta klaim Jaminan Hari Tua (JHT). 16 Desember 2022 pukul 10.00 WIB).

Informan lainnya yang selaku karyawan PT Alpha Utama Mandiri juga mengatakan hal yang sama mengenai klaim Jaminan Hari Tua (JHT), yaitu:

“mudah mbak, tinggal daftar, unggah dokumen persyaratan lalu wawancara dan selesai dana masuk.”(Wawancara dengan informan PT

Alpha Utama Mandiri selaku peserta klaim Jaminan Hari Tua (JHT). 16 Desember 2022 pukul 10.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara oleh beberapa informan PT Alpha Utama Mandiri yang merupakan peserta klaim seperti yang dijelaskan di atas, hal ini juga sama dengan apa yang telah dijabarkan oleh informan BPJS Ketenagakerjaan yang menjabat sebagai *Staff* Pelayanan, bahwa:

“Secara teknisnya kami kerjasama dengan banyak seperti semua pekerja baik yang bekerja pada perusahaan atau perorangan, orang asing yang bekerja di Indonesia lebih dari enam bulan, pemberi lapangan kerja, peserta bukan penerima upah, yang salah satunya ada PT Alpha Utama Mandiri. Prosedur klaimnya terlihat sangat mudah diikuti mulai dari pengajuan dari peserta kita ceklis dokumen persyaratannya sudah lengkap, konfirmasi kecocokan dokumen maka dana Jaminan Hari Tua (JHT) cairnya cepet. Jika dana Jaminan Hari Tua (JHT) kurang dari Rp. 10,000,000,- dapat dilakukan klaim di aplikasi JMO tapi kalau dana Jaminan Hari Tua (JHT) nya lebih dari Rp. 10,000,000,- maka klaimnya dilaksanakan di website lapakasik atau bisa juga datang langsung ke KCP BPJS Ketenagakerjaan terdekat.” (Wawancara dengan Staff Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan. 27 Maret 2023).

Sementara untuk proses pencairan dana Jaminan Hari Tua (JHT) yang telah diajukan oleh beberapa informan selaku karyawan PT Alpha Utama Mandiri menjelaskan bahwa:

“waktu itu saya pengajuan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) nya langsung sih mbak mendatangi kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan terdekat meski bolak-balik 2x karena ada beberapa dokumen saya yang kurang memenuhi persyaratan. Prosesnya lumayan sekitar dua minggu gitu.”(Wawancara dengan Staff Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan. 27 Maret 2023).

Informan lainnya yang selaku karyawan PT Alpha Utama Mandiri juga mengatakan hal yang sama, yakni:

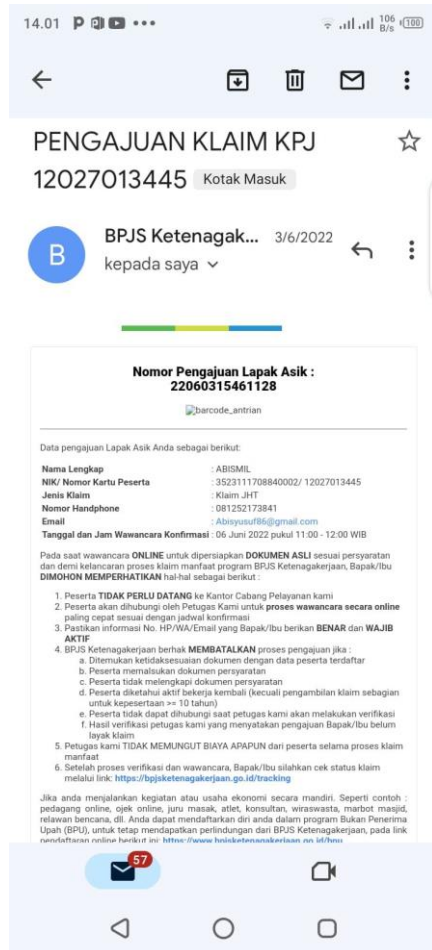
“Sebelumnya saya input beberapa dokumen persyaratan seperti paklaring, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), buku tabungan rekening, kartu kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan di *websitelapakasik*

setelah itu langsung dapat email konfirmasi dari BPJS Ketenagakerjaan yang disitu tertera tanggal jadwal dimana nanti BPJS Ketenagakerjaan bakal ngehubungi melalui *video call* via Whatsapp lalu saya nunggu sekitar dua hari langsung cair dana nya masuk ke rekening saya.” (Wawancara dengan informan PT Alpha Utama Mandiri selaku peserta klaim Jaminan Hari Tua (JHT). 16 Desember 2022 pukul 10.00 WIB).

Informan lainnya yang selaku karyawan PT Alpha Utama Mandiri juga mengatakan hal yang sama mengenai klaim Jaminan Hari Tua (JHT), yaitu:

“saya pengajuan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) *online* sih, jadi daftar *online* di lapasik terus nanti ada notifikasi *email* untuk jadwal wawancara *online* nya, setelah itu *video call* untuk verifikasi data lalu udah sih mbak. Nunggu tiga sampai lima hari kerja dana Jaminan Hari Tua (JHT) nya udah cair masuk ke rekening saya.” (Wawancara dengan informan PT Alpha Utama Mandiri selaku peserta klaim Jaminan Hari Tua (JHT). 16 Desember 2022 pukul 10.00 WIB).

Berikut contoh *email* konfirmasi dari BPJS Ketenagakerjaan:



Sumber: informan PT Alpha Utama Mandiri Surabaya

Gambar 4.1 contoh email konfirmasi dari BPJS Ketenagakerjaan

Berdasarkan hasil wawancara oleh beberapa informan PT Alpha Utama Mandiri yang merupakan peserta klaim seperti yang dijelaskan di atas, hal ini juga sama dengan apa yang telah dijabarkan oleh informan

BPJS Ketenagakerjaan yang menjabat sebagai *Staff Back Office*, bahwa:

“kami berusaha melayani peserta semaksimal mungkin sesuai tahapan prosedur.” (Wawancara dengan Staff Back Office BPJS Ketenagakerjaan. 27 Maret 2023).

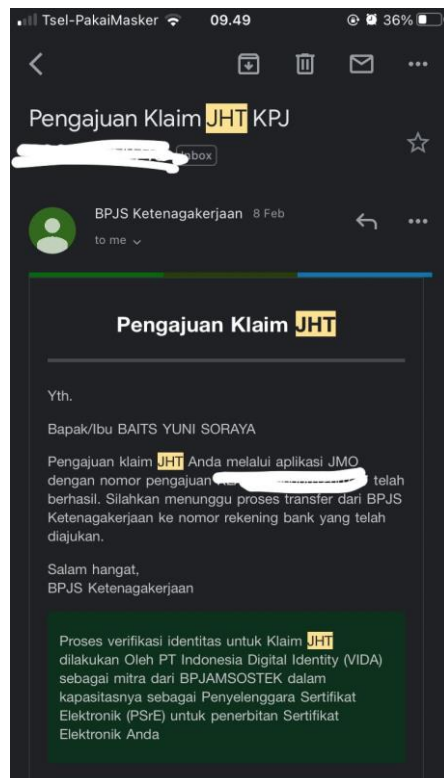
Berikut prosedur pembayaran klaim Jaminan Hari Tua (JHT):



Sumber: informan HRD BPJS Ketenagakerjaan Cabang Gubeng

Gambar 4.2 Prosedur Pembayaran Klaim Jaminan Hari Tua (JHT)

Bila peserta sudah dihubungi pihak BPJS Ketenagakerjaan untuk melakukan wawancara konfirmasi data, peserta akan mendapatkan konfirmasi via *emaiseperti* contoh berikut:



Sumber: informan PT Alpha Utama Mandiri Surabaya

Gambar 4.3 Konfirmasi Keberhasilan Pengajuan Klaim Jaminan Hari Tua

Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapati dari pelaksanaan prosedur klaim Jaminan Sosial Hari Tua (JHT) ialah bahwa pengajuan klaim dapat dilaksanakan secara *online* maupun *offline*. Pelaksanaan dari klaim Jaminan Sosial Hari Tua (JHT) secara *online* tersebut juga mudah dilakukan oleh informan dan proses pencairan dana Jaminan Hari Tua (JHT) juga cepat jika dokumen persyaratan sudah sesuai dengan prosedur dan rata-rata paling lama memakan waktu tujuh sampai empat belas hari kerja. Setiap prosesnya juga ada konfirmasi melalui *email* yang didapati oleh informan dari pihak BPJS Ketenagakerjaan.

Layanan *online* merupakan layanan yang dilaksanakan dengan bantuan teknologi internet yang dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja. Layanan *online* ini memungkinkan peserta dengan mudah dan praktis melakukan berbagai jenis urusan atau transaksi tanpa harus bertemu secara langsung dengan yang bersangkutan. Semuanya dapat bekerja dengan cepat dan *realtime*.

Adapun keuntungan layanan *online* seperti menghemat waktu yang tidak memerlukan peserta untuk datang mengunjungi ke kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan terdekat, belajar lebih cepat mengikuti perkembangan zaman yang sekarang kebanyakan bisa diakses secara *online*, menghemat pengeluaran, membuat transaksi atau urusan tersebut lebih aman, selalu mendapatkan informasi terkini atau *up to date*. Jadi faktor kecepatan dan ketepatan itu dapat dicapai sedangkan kendala atau kelemahannya ada beberapa orang tidak nyaman ketika dilayani secara *online*, kendala jaringan sering terjadi ketika pada jam-jam sibuk.

Perbedaan dari layanan *online* pengajuan klaim tidak harus datang ke kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan terdekat, membutuhkan waktu yang sangat cepat, hasil yang dicapai lebih maksimal atau menghemat biaya sedangkan layanan *offline* yang bersangkutan harus datang ke kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan terdekat, harus menyiapkan fisik dokumen persyaratan, membutuhkan waktu untuk datang ke kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan terdekat dan mengikuti prosedur yang salah satunya adalah harus mengantri sesuai urutan.

4.1.2 Manfaat Jaminan Hari Tua (JHT)

Pengertian manfaat menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) ialah guna atau faedahh, keuntungan atau laba. Dari pengertian tersebut maka dikatakan bahwa manfaat yang diperoleh pasti akan menimbulkan perubahan fungsi tertentu dalam suatu lembaga atau pranata.

Seperti sebagaimana yang dijelaskan sesuai dengan Pasal 3 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 yakni manfaat Jaminan Hari Tua (JHT) bagi peserta Pasal 4 menjelaskan bahwa (V.A.R.Barao et al., 2022):

1. Manfaat Jaminan Hari Tua (JHT) bagi peserta yang mencapai usia pensiun sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 termasuk juga peserta yang berhenti bekerja atau terikat pada perusahaan manapun,
2. Peserta yang berhenti bekerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. Peserta mengundurkan diri dari perusahaan,
 - b. Peserta terkena Pemutusan Hubungan Kerja (PHK), dan
 - c. Peserta yang meninggalkan Indonesia untuk selamanya.

Adapun manfaat yang ditimbulkan terhadap peserta yang mengikuti program Jaminan Hari Tua (JHT) BPJS Ketenagakerjaan seperti apa yang telah dijelaskan oleh informan selaku karyawan PT Alpha Utama Mandiri, yakni:

“saya mengundurkan diri dari PT Alpha Utama Mandiri karena mendapatkan pekerjaan yang lainnya lalu manfaat yang saya dapati dari mengikuti program tersebut ya lumayan mbak, dananya saya gunakan

untuk beli motor buat anak saya.” (Wawancara dengan informan PT Alpha Utama Mandiri selaku peserta klaim Jaminan Hari Tua (JHT). 16 Desember 2022 pukul 10.00 WIB).

Informan lain yang selaku karyawan PT Alpha Utama Mandiri juga mengatakan beberapa hal yang sama, yakni:

“alasan saya mengundurkan diri dari PT Alpha Utama Mandiri karena pindah rumah yang kebetulan jauh dari tempat kerja ini, posisinya juga saya belum mendapatkan pekerjaan baru jadi manfaatnya bagi saya ya buat pegangan atau dana darurat selama belum mendapatkan pekerjaan baru mbak.” (Wawancara dengan informan PT Alpha Utama Mandiri selaku peserta klaim Jaminan Hari Tua (JHT). 16 Desember 2022 pukul 10.00 WIB).

Informan lain yang selaku karyawan PT Alpha Utama Mandiri juga mengatakan beberapa hal yang sama mengenai manfaat dari klaim Jaminan Hari Tua (JHT) bahwa:

“karena waktu itu pandemi covid ya lagi seret-seretnya pemasukan jadi ya saya cairin buat bertahan hidup sampai saya menemukan kerja lagi dan Alhamdulillah kebetulan saya ga lama dapet kerjaan lagi *freelance* gitu.” (Wawancara dengan informan PT Alpha Utama Mandiri selaku peserta klaim Jaminan Hari Tua (JHT). 16 Desember 2022 pukul 10.00 WIB).

Informan lain yang selaku karyawan PT Alpha Utama Mandiri juga mengatakan beberapa hal yang sama mengenai manfaat dari klaim Jaminan Hari Tua (JHT) yakni:

“karena saya *resign* hehe jadi ya dari pada itu uang ngendap kan mending dicairin ya lumayan buat beli keperluan.” (Wawancara dengan informan PT Alpha Utama Mandiri selaku peserta klaim Jaminan Hari Tua (JHT). 16 Desember 2022 pukul 10.00 WIB).

Berdasarkan hasil yang didapati dari wawancara bersama para informan mengenai manfaat Jaminan Hari Tua (JHT) ialah bahwa kebanyakan informan yang mengundurkan diri dari PT Alpha Utama

Mandiri tersebut dengan alasan yang berbeda-beda namun program Jaminan Hari Tua (JHT) banyak manfaatnya bagi informan tergantung kebutuhan masing-masing informan namun kebanyakan dari informan memanfaatkan dana Jaminan Hari Tua (JHT) sebagai dana darurat selama belum mendapatkan pekerjaan selanjutnya sehingga informan dapat menyambung kebutuhan hidupnya dan keluarganya.

Dana darurat adalah dana yang dibentuk dari penghasilan pendapatan yang terakumulasi dari waktu ke waktu dengan bertujuan guna menyiapkan dana yang dapat berfungsi sebagai penyangga jika terjadi sesuatu yang tidak terduga dan membutuhkan dana untuk mengatasi masalah tersebut. Dana darurat dapat mencegah hutang lebih lanjut karena dampak masalah tersebut. Dana darurat dapat menutupi masalah dan meminimalis kebutuhan untuk meminjam atau hutang dari keluarga, teman atau bank (Shellyna et al., 2022).

Pentingnya untuk menyiapkan dana darurat untuk setiap individu yang harus diperhatikan adalah menjaga atau mempertahankan nilai uang dana darurat. Nilai uang terjaga agar inflasi yang dapat dilawan dan nilai riil uang tidak berkurang. Dana darurat tersebut dapat disiapkan atau disediakan oleh setiap individu untuk mengantisipasi kejadian yang tidak terduga yang sifatnya mendadak.

4.1.3 Dampak yang Ditimbulkan Terhadap Peserta yang Mengikuti Program Jaminan Hari Tua (JHT) BPJS Ketenagakerjaan

Dampak adalah segala sesuatu yang timbul akibat adanya suatu kejadian atau pembangunan yang ada di dalam masyarakat dan menghasilkan perubahan yang berpengaruh positif ataupun negatif terhadap kelangsungan hidup.

1. Dampak Positif

Adapun dampak yang ditimbulkan terhadap peserta yang mengikuti program Jaminan Hari Tua (JHT) BPJS Ketenagakerjaan yang salah satunya dampak positif atau dampak yang menimbulkan keuntungan seperti apa yang telah dijelaskan oleh informan selaku karyawan PT Alpha Utama Mandiri, yakni:

“Untuk dampak negatifnya hampir gak ada sih mbak, kebanyakan dampak positif karena program Jaminan Hari Tua (JHT) ini sangat menguntungkan bagi peserta, anggepannya kita punya tabungan untuk jangka panjang.(Wawancara dengan informan PT Alpha Utama Mandiri selaku peserta klaim Jaminan Hari Tua (JHT). 16 Desember 2022 pukul 10.00 WIB).

Adapula penjelasan lain dari informan lainnya yang selaku karyawan PT Alpha Utama Mandiri juga, yakni:

“dampak positif kita kerja jadi nyaman, aman, tenang karna ada asuransi anggepannya kita terlindungi terus kita punya tabungan.” (Wawancara dengan informan PT Alpha Utama Mandiri selaku peserta klaim Jaminan Hari Tua (JHT). 16 Desember 2022 pukul 10.00 WIB).

Berikut penjelasan pentingnya mempunyai asuransi, yaitu:

- a. Mendapatkan perlindungan dengan rasa aman,

- b. Distribusi dana yang adil dan merata,
- c. Jaminan dapat digunakan sebagai jaminan untuk setiap kredit atau pinjaman kepada bank atau lembaga keuangan lainnya,
- d. Premi asuransi yang diperoleh memberikan tabungan untuk masa depan atau untuk jangka waktu yang lebih lama,
- e. Meminimalkan risiko. Kedua belah pihak merasa lebih ringan atau kurang berisiko karena risiko tersebut ditanggung bersama. (“Indah Kurniati Siregar, Analisis Kesadaran Masyarakat Kota Binjai tentang Pentingnya Asuransi di PT Prudential Syariah Binjai, hal 3).

Informan lain yang selaku karyawan PT Alpha Utama Mandiri juga mengatakan beberapa hal yang sama, yakni:

“positif banget buat saya karna selain sebagai dana darurat, di tempat kerja baru saya ini gak dikasih fasilitas program Jaminan Hari Tua (JHT) jadi ya buat pegangan sebelum gajian lagi mbak” (Wawancara dengan informan PT Alpha Utama Mandiri selaku peserta klaim Jaminan Hari Tua (JHT). 16 Desember 2022 pukul 10.00 WIB).

Informan lain yang selaku karyawan PT Alpha Utama Mandiri juga mengatakan beberapa hal yang sama, yakni:

“dampak positifnya ya pasti senang karena kita kerja dapet asuransi kan jadi kerjanya gak khawatir.” (Wawancara dengan informan PT Alpha Utama Mandiri selaku peserta klaim Jaminan Hari Tua (JHT). 16 Desember 2022 pukul 10.00 WIB).

Informan lain yang selaku karyawan PT Alpha Utama Mandiri juga mengatakan beberapa hal yang sama, bahwa:

“dampaknya ya yang pasti senang karena kita nabung juga dibantu urunan dengan perusahaan.” (Wawancara dengan informan PT Alpha Utama Mandiri selaku peserta klaim Jaminan Hari Tua (JHT). 16 Desember 2022 pukul 10.00 WIB).

Informan lainnya yang selaku karyawan PT Alpha Utama Mandiri juga mengatakan beberapa hal yang sama, yakni:

“positifnya merasa *secured* aja sih karena ada asuransi yang melindungi.” (Wawancara dengan informan PT Alpha Utama Mandiri selaku peserta klaim Jaminan Hari Tua (JHT). 16 Desember 2022 pukul 10.00 WIB).

Informan lainnya yang selaku karyawan PT Alpha Utama Mandiri juga mengatakan dalam hal ini, seperti:

“dampak positifnya enak sih bisa proses pengajuan via *online*, jadi ga repot-repot untuk datang ke kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan dan prosesnya pun cepet gak belibet.” (Wawancara dengan informan PT Alpha Utama Mandiri selaku peserta klaim Jaminan Hari Tua (JHT). 16 Desember 2022 pukul 10.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara oleh beberapa informan PT Alpha Utama Mandiri yang merupakan peserta klaim seperti yang dijelaskan di atas, hal ini juga sama dengan apa yang telah dijabarkan oleh informan BPJS Ketenagakerjaan yang menjabat sebagai *Staff* Pelayanan, bahwa:

“Tujuan dari pada program Jaminan Hari Tua (JHT) ini adalah menjamin agar peserta menerima upah saat memasuki masa pensiun ya atau mengalami cacat total tetap sehingga menyebabkan tidak dapat bekerja. Dampaknya ya dapat membantu peserta untuk kelangsungan hidupnya yang jelas banyak manfaatnya

sesuai kebutuhan masing-masing peserta.”(Wawancara dengan *Staff Pelayanan* BPJS Ketenagakerjaan. 27 Maret 2023).

Berdasarkan hasil wawancara oleh beberapa informan PT Alpha Utama Mandiri yang merupakan peserta klaim seperti yang dijelaskan di atas, hal ini juga sama dengan apa yang telah dijabarkan oleh informan BPJS Ketenagakerjaan yang menjabat sebagai *Staff Back Office*, bahwa:

“dampak positifnya dari mengikuti program Jaminan Hari Tua (JHT) adalah supaya karyawan yang kehilangan pekerjaannya tidak langsung kehilangan dana untuk tabungannya. Sehingga diharapkan karyawan bisa *survive* sampai menemukan atau mendapatkan pekerjaan selanjutnya.” (Wawancara dengan *Staff Back Office* BPJS Ketenagakerjaan. 27 Maret 2023).

2. Dampak Negatif

Selain dampak positif yang telah terpaparkan di atas, adapula dampak negatif atau dampak yang menimbulkan kerugian terhadap peserta yang mengikuti program Jaminan Hari Tua (JHT) BPJS Ketenagakerjaan tersebut. Seperti apa yang telah dijelaskan oleh informan selaku karyawan PT Alpha Utama Mandiri, bahwa:

“kalau dampak negatifnya gak ada Jaminan Sosial Hari Tua (JHT), gak ada jaminan kerja atau jaminan pensiun.” (Wawancara dengan informan PT Alpha Utama Mandiri selaku peserta klaim Jaminan Hari Tua (JHT). 16 Desember 2022 pukul 10.00 WIB).

Penjelasan lain dari informan lainnya yang selaku karyawan PT Alpha Utama Mandiri juga, bahwa:

“justru kalau tidak mengikuti atau tidak mendapatkan fasilitas program Jaminan Sosial Hari Tua (JHT) ya sangat negative atau merugi karena ikut program tersebut juga itungannya buat tabungan

juga mbak.” (Wawancara dengan informan PT Alpha Utama Mandiri selaku peserta klaim Jaminan Hari Tua (JHT). 16 Desember 2022 pukul 10.00 WIB).

Informan lain yang selaku karyawan PT Alpha Utama Mandiri juga mengatakan beberapa hal yang sama mengenai dampak negatif dari klaim Jaminan Sosial Hari Tua (JHT) ini, bahwa:

“dampak negatifnya menurut saya saat sudah pensiun tabungan kita hanya yang pribadi saja, tidak bisa menerima manfaat Jaminan Hari Tua (JHT) lagi karena Jaminan Sosial Hari Tua (JHT) itu perusahaan juga ikut menanggung.” (Wawancara dengan informan PT Alpha Utama Mandiri selaku peserta klaim Jaminan Sosial Hari Tua (JHT). 16 Desember 2022 pukul 10.00 WIB).

Informan lain yang selaku karyawan PT Alpha Utama Mandiri juga mengatakan beberapa hal yang sama, yakni:

“apa ya dampak negatifnya? Sepertinya tidak ada karena selama ini masih belum mengalami dan belum tau dampak negatif dari Jaminan Sosial Hari Tua (JHT) itu. Dampak positif yang ada, banyak.” (Wawancara dengan informan PT Alpha Utama Mandiri selaku peserta klaim Jaminan Sosial Hari Tua (JHT). 16 Desember 2022 pukul 10.00 WIB).

Informan lain yang selaku karyawan PT Alpha Utama Mandiri juga memaparkan hal yang serupa, seperti:

“dampak negatifnya mungkin potong gaji ya, tapi tidak seberapa itu daripada keuntungan yang kita dapat karena iuran tersebut perusahaan ikut serta membayarnya bahkan iuran perusahaan lebih besar ketimbang iuran kita per bulannya.” (Wawancara dengan informan PT Alpha Utama Mandiri selaku peserta klaim Jaminan Sosial Hari Tua (JHT). 16 Desember 2022 pukul 10.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara yang didapati dengan beberapa informan mengenai dampak yang ditimbulkan dari pada klaim Jaminan Hari Tua (JHT) tersebut ialah bahwa lebih banyak dampak

positifnya seperti kerja jadi nyaman dan aman karena mendapati asuransi, informan mempunyai tabungan yang disitu perusahaan ikut membayar iuran, prosesnya yang mudah dan cepat karena bisa diakses atau diajukan via *online*. Sedangkan dampak negatif yang didapati oleh informan ialah merasa rugi karena tidak mempunyai tabungan jangka panjang atau bahkan kerja merasa tidak nyaman karena tidak dilindungi oleh asuransi.

Setiap pekerja dan keluarganya berhak mendapatkan asuransi atau jaminan sosial tenaga kerja yang dilaksanakan sesuai dengan peraturan Undang-Undang Pemerintah yang berlaku seperti pada Undang-Undang Pemerintah Nomor 24 Tahun 2011 yang memperjelas kewajiban pemberi kerja atau perusahaan mendaftarkan para pekerjanya sebagai peserta BPJS Ketenagakerjaan dan perusahaan wajib memungut iuran BPJS Ketenagakerjaan dari pekerjanya dan juga membayarkan iuran tersebut kepada pihak BPJS Ketenagakerjaan setiap bulan. Jika Undang-Undang tersebut tidak terlaksana atau perusahaan yang tidak memberikan jaminan sosial terhadap pekerjanya maka diberikan sanksi administratif sesuai dengan ketentuan Peraturan Menteri Tenaga Kerja No 4 Tahun 2018 dimana pemberi kerja atau perusahaan mendapatkan teguran tertulis, denda atau tidak mendapat pelayanan publik tertentu. Selain itu, perusahaan atau pemberi kerja dikenakan sanksi pidana dengan pidana penjara

paling lama delapan tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 1,000,000,000 (satu miliar rupiah) (Mani, 2020).

4.1.4 Output (Hasil Klaim)

Output adalah kumpulan bagian atau elemen yang dihasilkan dari proses yang berjalan dalam suatu sistem atau kebijakan seperti hasil wawancara dengan informan dari karyawan PT. Alpha Utama Mandiri yang sudah pernah melakukan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) bahwa:

“Alhamdulillah mbak dananya cair saya gunakan untuk membuka lapangan kerja sendiri atau berwirausaha” (Wawancara dengan informan PT Alpha Utama Mandiri selaku peserta klaim Jaminan Hari Tua (JHT). 16 Desember 2022 pukul 10.00 WIB).

Sedangkan informan lainnya selaku karyawan PT Alpha Utama Mandiri juga memaparkan hal yang sama mengenai hasil dari klaim Jaminan Sosial Hari Tua (JHT) bahwa:

“hasil dari dana Jaminan Hari Tua (JHT) tersebut setelah cair saya gunakan untuk merenovasi rumah mbak” (Wawancara dengan informan PT Alpha Utama Mandiri selaku peserta klaim Jaminan Hari Tua (JHT). 16 Desember 2022 pukul 10.00 WIB).

Penjelasan lain dari informan lainnya yang selaku karyawan PT Alpha Utama Mandiri juga, bahwa:

“saya mencairkan dana Jaminan Hari Tua (JHT) karena mau istirahat bekerja mbak, *vacuum* untuk beberapa bulan kedepan” (Wawancara dengan informan PT Alpha Utama Mandiri selaku peserta klaim Jaminan Hari Tua (JHT). 16 Desember 2022 pukul 10.00 WIB).

Informan yang lain selaku karyawan PT Alpha Utama Mandiri juga memaparkan hal yang sama, yakni:

“hasilnya ya cair dananya meski memakan waktu dua minggu. Yang penting mengikuti prosedur aja pasti cair kok dananya.”(Wawancara dengan informan PT Alpha Utama Mandiri selaku peserta klaim Jaminan Hari Tua (JHT). 16 Desember 2022 pukul 10.00 WIB).

Berdasarkan dari hasil wawancara dengan dua informan selaku HRD PT. Alpha Utama Mandiri yang sudah peneliti peroleh bahwa pelaksanaan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 di PT. Alpha Utama Mandiri yakni sudah berjalan dengan semestinya. Tingkat kesadaran karyawan terhadap Jaminan Hari Tua (JHT) sangatlah penting sebagai tabungan dalam jangka panjang bahkan tidak ada penolakan dari karyawan saat perusahaan memberikan fasilitas program jaminan sosial (BPJS) Ketenagakerjaan tersebut.

Dibandingkan dengan penelitian yang dilakukan oleh Arrias pada Tahun 2019 yang berjudul Analisis Sistem Klaim Jaminan Hari Tua dan Perhitungannya pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara adalah pelaksanaan sistem Jaminan Hari Tua (JHT) belum sesuai dengan peraturan yang ada, hal ini didasarkan dengan adanya peserta yang tidak melampirkan paklaring atau surat keterangan berhenti bekerja sedangkan di penelitian ini sistem klaim sudah berjalan sesuai prosedur yang ada, hal ini didasarkan dengan adanya beberapa peserta yang memenuhi syarat-syarat klaim Jaminan Hari Tua (JHT) yang salah satunya ialah melampirkan paklaring atau surat berhenti bekerja.

Lalu dibandingkan dengan penelitian yang lainnya yang dilakukan oleh Putri Arumsari pada Tahun 2017 yang berjudul Implementasi

Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) pada BPJS Ketenagakerjaan Terhadap Pekerja PT Pentasari Pranakarya di Semarang yakni kurangnya tenaga pengawas ketenagakerjaan karena hal tersebut menjadi faktor penghambat pelaksanaan Jaminan Kecelakaan Kerja, hal ini didasarkan dengan adanya pengawas hanya 6 orang saja, tidak sesuai dalam Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2010 tentang Jabatan Fungsional Pengawas Ketenagakerjaan dan Angka Kreditnya menyatakan bahwa pegawai pengawas pada Kementrian Tenaga Kerja dan Transmigrasi di Provinsi sebanyak 30 orang dan di Kabupaten/Kota sebanyak 40 orang. Sedangkan di penelitian ini pelaksanaan program Jaminan Hari Tua (JHT) faktor penghambatnya kebanyakan dialami oleh peserta, hal ini didasari adanya beberapa peserta yang salah satu dokumennya ada yang tidak sesuai dengan dokumen yang lainnya sehingga harus menyesuaikan.

Berdasarkan uraiandi atas yang didapati dari hasil (*output*) dari pada klaim Jaminan Hari Tua (JHT) ini adalah bahwa pelaksanaan tersebut berjalan sesuai dengan prosedur yang ada, hal ini didasari oleh para informan yang memenuhi atau mematuhi prosedur persyaratan klaim. Kesadaran yang tinggi dari para informan akan manfaat-manfaat dari program Jaminan Hari Tua (JHT) tersebut yang hasilnya digunakan dengan semestinya sesuai kebutuhan masing-masing informan seperti digunakan membuka lapangan kerja baru, digunakan untuk merenovasi

rumahnya serta digunakan sebagai dana darurat pengganti gaji karena *vacuum* dari pekerjaan.

4.2 Kendala yang Ditimbulkan Terhadap Pelaksanaan Klaim Jaminan Sosial Hari Tua (JHT)

Seperti yang tertera pada Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008:667) yang mendefinisikan pengertian kendala adalah bahwa halangan rintangan dengan keadaan yang menghalangi, membatasi atau bahkan mencegah pencapaian suatu sasaran. Beberapa kendala atau masalah yang dialami oleh peserta dalam proses melakukan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) meliputi kendala internal dan eksternal yang sangat bervariasi.

4.2.1 Kendala Internal

Kendala Internal adalah hambatan atau rintangan yang terjadi disebabkan dari lingkungan itu sendiri atau dalam diri individu yang terkait kondisi fisik dan psikologis untuk mencapai suatu keinginan. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan PT Alpha Utama Mandiri selaku peserta klaim yang termasuk kendala internal menjelaskan kendalanya, yakni:

“Sempat ada kendala mbak karena waktu itu ternyata status kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan saya dinyatakan masih aktif di perusahaan jadi saya harus menghubungi ulang kepada pihak HRD supaya status kepesertaan saya *dinon-activekan* terlebih dahulu sehingga saya bisa melanjutkan proses klaim Jaminan Sosial Hari Tua (JHT) tersebut.” (Wawancara dengan informan PT Alpha Utama Mandiri selaku peserta klaim Jaminan Hari Tua (JHT). 16 Desember 2022 pukul 10.00 WIB).

Adapula yang lainnya selaku karyawan PT Alpha Utama Mandiri yang menyebutkan hal yang sama, seperti sebagai berikut:

“kendala saya waktu itu nama saya di Kartu Tanda Penduduk (KTP) dengan Kartu Keluarga (KK) tidak sama atau tidak sesuai, jadi harus dibetulkan dulu yang sesuai biar sama sehingga saya bisa melanjutkan proses klaim Jaminan Sosial Hari Tua (JHT) terbesut.” (Wawancara dengan informan PT Alpha Utama Mandiri selaku peserta klaim Jaminan Hari Tua (JHT). 16 Desember 2022 pukul 10.00 WIB).

Informan lainnya selaku karyawan PT Alpha Utama Mandiri juga memaparkan kendalanya, bahwa:

“karena saya ngeklaim Jaminan Sosial Hari Tua (JHT) nya langsung ke kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan terdekat dan waktu itu ada dokumen persyaratan saya yang kurang lengkap, jadi saya harus bolak-balik 2x untuk membenarkan dan melengkapi dokumen tersebut. Saya kurang dokumen paklaring sehingga keesokan harinya saya harus balik untuk mengumpulkan dokumen supaya memenuhi prosedur dan cepat cair.”(Wawancara dengan informan PT Alpha Utama Mandiri selaku peserta klaim Jaminan Hari Tua (JHT). 16 Desember 2022 pukul 10.00 WIB).

Informan lainnya selaku karyawan PT Alpha Utama Mandiri juga menjelaskan kendalanya dalam klaim Jaminan Hari Tua (JHT), yakni:

“awalnya saya coba klaim lewat aplikasi JMO tapi gak bisa tuh kayak eror eror terus, saya coba menghubungi *call center* terkait kendala yang saya alami mengapa demikian lalu pihak BPJS Ketenagakerjaan menjawab bahwa pagi sampai siang kadang eror. Keesokan harinya saya coba klaim sore hari juga tetep gak bisa. Akhirnya saya pengajuan klaim lewat *website* lapakasik itu selain mudah caranya dan gak belibet. Selama ini cuman itu sih kendala dari saya karena persiapan dokumen saya juga sudah lengkap dan memenuhi persyaratan sampai dananya cair pun lancer lancer saja.”(Wawancara dengan informan PT Alpha Utama Mandiri selaku peserta klaim Jaminan Hari Tua (JHT). 16 Desember 2022 pukul 10.00 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan yang didapati dari kendala internal klaim Jaminan Hari Tua (JHT) ialah status kepesertaan peserta telah dinyatakan masih aktif, informan lainnya

mengalami ketidak sesuaian data antara dokumen satu dengan dokumen lainnya sehingga informan harus menyesuaikannya terlebih dahulu, lalu informan yang lainnya terkendala dari aplikasi JMO yang mengalami eror sehingga informan mengklaim Jaminan Sosial Hari Tua (JHT) melalui *website* lapkasik yang lebih mudah dan tidak berbelit. Risiko yang didapati dari kendala-kendala seperti uraian diatas ialah peserta tidak dapat melanjutkan proses pelaksanaan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) sehingga dana Jaminan Hari Tua (JHT) yang diajukan oleh peserta belum bisa cair. Maka dari itu, peserta harus membenarkan dokumen yang salah atau menyesuaikan yang belum sesuai seperti apa yang tertera pada prosedur klaim Jaminan Hari Tua (JHT).

Pentingnya keakuratan data klarifikasi dokumen dalam pembiayaan dilakukan supaya terhindar kejadian manipulasi data atau pemalsuan dokumen, ketidakjujuran dalam pengisian formulir yang diminta. Fungsi dari keakuratan data bagi peserta adalah sebagai berikut:

- a. Sebagai alat bukti tertulis pertanggung jawaban asuransi untuk berbagai risiko dan anti rugi atas kemungkinan kerugian yang ditanggung dimana kerugian tersebut tertulis dalam kontrak perjanjian asuransi,
- b. Sebagai bukti pembayaran tiap bulannya yang diberikan terhadap perusahaan atau pemberi kerja selaku penanggung,

- c. Sebagai bukti paling kredibel yang dapat ditanyakan kepada perusahaan jika pernah mengabaikan atau gagal memenuhi jaminan yang menjadi tanggung jawab perusahaan.

Sedangkan fungsi dari keakuratan data bagi perusahaan atau pemberi kerja ialah sebagai berikut:

- a. Sebagai bukti atau tanda terima asuransi yang dibayarkan oleh perusahaan,
- b. Sebagai bukti tertulis mengenai jaminan yang diberikan kepada pekerja atau peserta atas pembayaran ganti rugi,
- c. Sebagai bukti yang paling kuat untuk menolak klaim atas kerugian atau klaim peserta jika penyebab kerugian tersebut tidak memenuhi persyaratan kontrak perjanjian.

4.2.2 Kendala Ekternal

Kendala Ekternal adalah rintangan atau hambatan yang terjadi disebabkan oleh pihak luar atau dari lingkungan fisik dan sosial budaya atau bahkan dari segi sarana prasarana untuk mencapai tujuan tersebut. Berdasarkan hasil wawancara oleh beberapa informan PT Alpha Utama Mandiri yang merupakan peserta klaim seperti yang dijelaskan di sub-bab kendala internal, hal ini sama dengan apa yang telah dipaparkan oleh informan BPJS Ketenagakerjaan yang menjabat sebagai *StaffBack Office* yang termasuk kendala eksternal juga mengalami kendala, yakni:

“kendala dari kami yakni nomor rekening peserta ternyata sudah tidak aktif sehingga kami harus *memfollow-up* kembali pada HRD Perusahaan.

Kami *follow-up* nya melalui aplikasi tersendiri yakni Sistem Informasi Pelaporan Perusahaan (SIPP) atau bisa diakses melalui *website* sip/bpjsketenagakerjaan.go.id yang dimana aplikasi tersebut hanya dapat diakses oleh karyawan BPJS Ketenagakerjaan dan HRD Perusahaan.”(Wawancara dengan *Staff Back Office* BPJS Ketenagakerjaan. 27 Maret 2023).

Adapula kendala yang dijelaskan oleh informan BPJS Ketenagakerjaan yang menduduki posisi *Staff* Pelayanan, yakni:

“kami hendak melakukan proses wawancara via *video call Whatsapp* guna memvalidasi kecocokan dokumen antara dokumen yang diunggah dengan dokumen fisik mengalami kendala yaitu peserta yang sulit dihubungi.” (Wawancara dengan *Staff* Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan. 27 Maret 2023).

Dalam menjalankan tugasnya ada kendala lain yang pernah dialami oleh informan BPJS Ketenagakerjaan yang menduduki posisi *Staff* Pelayanan, yakni:

“pernah saat melayani ada peserta yang emosi itu juga merupakan kendala dari kami karena hal tersebut terkadang membuat kami tidak fokus untuk melayani atau menjalankan tugas kami, tapi kami harus dan tetap bersikap sabar serta profesional dalam menghadapinya, kami tetap menjalankan tugas kami semaksimal mungkin.” (Wawancara dengan *Staff* Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan. 27 Maret 2023).

Adapula yang dipaparkan oleh informan BPJS Ketenagakerjaan yang menduduki posisi *Staff Back Office*, yakni:

“disini kami menyediakan kotak saran yang di mana peserta bebas kasih masukan atau saran jika mengalami kendala dan kami menindak lanjuti beberapa masukan atau saran tersebut lalu kami mencari pokok permasalahannya dari mana lalu kami berdiskusi untuk mencari jalan keluarnya atau *problem solving*.” (Wawancara dengan *Staff Back Office* BPJS Ketenagakerjaan. 27 Maret 2023).

Ada juga informan lainnya selaku karyawan BPJS Ketenagakerjaan yang menduduki posisi *Staff Back Office*, bahwa:

“kendala kami ialah perusahaan perusahaan yang belum menerapkan program dari kami, ini sepertinya jadi lebih ke PR kami ya. Ini merupakan PR terbesar kami.”(Wawancara dengan *Staff Back Office* BPJS Ketenagakerjaan. 27 Maret 2023).

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan BPJS Ketenagakerjaan, yang bisa didapati dari kendala eksternal ialah pihak BPJS Ketenagakerjaan juga mengalami kendala, salah satu kendala yang terjadi ialah saat pihak BPJS Ketenagakerjaan hendak konfirmasi peserta namun peserta sulit dihubungi, nomor rekening peserta ada yang tidak aktif lagi. Namun pihak BPJS Ketenagakerjaan tidak mungkin membiarkan proses tersebut menjadi *stuck*, maka dari itu pihak BPJS Ketenagakerjaan terus menindaklanjuti kendala-kendala yang sudah terpaparkan sebelumnya seperti *memfollow-up* melalui aplikasi Sistem Informasi Pelaporan perusahaan (SIPP) atau melalui *website* sipp.bpjsketenagakerjaan.go.id. Lalu, BPJS Ketenagakerjaan juga menyediakan kotak saran dalam rangka penyempurnaan suatu kebijakan atau perbaikan dari peserta terhadap pihak BPJS Ketenagakerjaan supaya peserta bisa memberi masukan atau saran yang sekiranya peserta merasa belum sesuai atau belum puas mengenai pelayanan BPJS Ketenagakerjaan tersebut.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan mengenai Evaluasi Kebijakan Klaim Jaminan Sosial Hari Tua (JHT) pada PT Alpha Utama Mandiri Surabaya, seperti sebagai berikut:

1. Pelaksanaan klaim Jaminan Sosial Hari Tua (JHT) yang ada di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Gubeng Surabaya telah sesuai dengan prosedur yang ada. Sementara manfaat Jaminan Hari Tua (JHT) bagi peserta yang merupakan karyawan PT Alpha Utama Mandiri berbagai macam sesuai kebutuhan masing-masing. Untuk dampak dari klaim Jaminan Hari Tua (JHT) ini yakni peserta dapat menyambung kebutuhan hidupnya meski belum mendapatkan pekerjaan yang baru. Dan untuk *output* atau hasil nya dari Jaminan Hari Tua (JHT) ini bahwa dari pengajuan klaim sampai cairnya dana masuk ke rekening peserta telah lancar dan memakan waktu sekitar tujuh sampai empat belas hari.
2. Kendala internal pada pelaksanaan klaim Jaminan Sosial Hari Tua (JHT) yang ada di PT Alpha Utama Mandiri Surabaya yaitu cukup ada kendala yang terjadi. Hal ini dibuktikan dengan adanya komplain dari beberapa pesertaklaim Jaminan Sosial Hari Tua (JHT). Beberapa peserta tersebut yang kurang edukasi mengenai syarat-syarat klaim

Jaminan Sosial Hari Tua (JHT) sehingga terjadinya salah pemahaman dari peserta yang mengakibatkan terjadinya kendala di internal seperti status kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan peserta dinyatakan masih aktif di perusahaan lalu adapula yang mengalami kendala seperti nama terang peserta di Kartu Tanda Penduduk (KTP) dengan Kartu Keluarga (KK) tidak sesuai.

Kendala eksternal pada pelaksanaan klaim Jaminan Sosial Hari Tua (JHT) yang ada di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Gubeng Surabayaseperti, nomor rekening peserta yang sudah tidak aktif dan peserta yang sulit dihubungi ketika pihak BPJS Ketenagakerjaan hendak melakukan konfirmasi validasi dokumen via *video call Whatsapp*. Namun dengan terjadinya kendala tersebut pihak dari BPJS Ketenagakerjaan tidak hanya diam saja tetapi pihak BPJS Ketenagakerjaan berusaha mencari solusinya seperti mem*follow-up* kembali kepada pihak HRD Perusahaan melalui aplikasi Sistem Informasi Pelaporan Perusahaan (SIPP) atau bisa diakses di *website* sipp.bpjsketenagakerjaan.go.id yang dimana aplikasi tersebut hanya dapat diakses oleh karyawan BPJS Ketenagakerjaan dan HRD Perusahaan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, maka saran yang dapat diberikan dalam Pelaksanaan Klaim Jaminan Sosial Hari Tua (JHT) yang dilakukan oleh karyawan PT Alpha Utama Mandiri Surabaya sebagai peserta klaim Jaminan Sosial Hari Tua (JHT) seperti sebagai berikut:

1. Perlunya kerjasama antara pihak PT Alpha Utama Mandiri Surabaya dengan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Gubeng Surabaya untuk menyelenggarakan sosialisasi prosedur klaim kepada para karyawan PT Alpha Utama Mandiri Surabaya, supaya tenaga kerja lebih memahami dan lebih sadar lagi akan pentingnya prosedur serta manfaat dari program Jaminan Sosial Hari Tua (JHT).
2. Agar HRD PT Alpha Utama Mandiri Surabaya memberikan edukasi atau sosialisasi kepada karyawan pada waktu memberikan fasilitas program Jaminan Sosial Hari Tua (JHT) atau pada waktu karyawan hendak klaim.
3. Pemerintah sudah seharusnya memperkuat dan mempertegas peraturan akan sanksi yang dikenakan terhadap perusahaan atau karyawan yang tidak mengikuti program BPJS Ketenagakerjaan karena pentingnya akan jaminan sosial untuk keselamatan dan kesejahteraan masyarakat.
4. Untuk masyarakat supaya memahami prosedur klaim dengan benar untuk meminimalis terjadinya kendala pada saat klaim sehingga masyarakat melaksanakan klaim tersebut dengan lancar.

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal atau Skripsi :

- Akhir, T. (2020). *Pada Bpjs Ketenagakerjaan Cabang*.
- Arrias, J. C., Alvarado, D., & Calderón, M. (2019). *No 5–10*.
- Dewi, A. Y., Sjamsudin, S., & Mindarti, L. I. (2017). Evaluasi Program Jaminan Kesehatan Nasional (Studi Evaluasi Program Bpjs Kesehatan Pada Tenaga Kerja Di Surabaya Tahun 2014-2016). *Natapraja*, 5(1), 15–34.
<https://doi.org/10.21831/jnp.v5i1.18760>
- Diana, P., Suwena, I. K., & Wijaya, N. M. S. (2017). Peran dan Pengembangan Industri Kreatif Dalam Mendukung Pariwisata di Desa Mas dan Desa Peliatan , Ubud. *Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana, Denpasar Bali*, 17(2), 84–92.
- Habibullah. (2016). Implementasi Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan di Kota Tangerang. *Tirta Repository*, 1–268.
- Hajaroh, M. (2019). POHON TEORI EVALUASI KEBIJAKAN DAN PROGRAM (Metode, Nilai dan Menilai, Penggunaan). *Foundasia*, 9(1), 27–42. <https://doi.org/10.21831/foundasia.v9i1.26149>
- I Wayan Tagel Winarta, Anak Agung Gede Raka, & I Made Sumada. (2020). Evaluasi Kebijakan Penyaluran Dana Bantuan Sosial di Pemerintah Kabupaten Gianyar. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 5(1), 28–42.
- Liando, D. M. (2016). Jurnal Ilmu Sosial & Pengelolaan Sumberdaya Pembangunan Edisi XX (Januari- Februari 2016) Volume 3 Program Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi. *Jurnal Ilmu Sosial & Pengelolaan Sumberdaya Pembangunan*, 3(April), 103–113.
- Lumempouw, G., Ilat, V., & Annekewangkar. (2015). Evaluasi Sistem Pengendalian Intern Terhadap Penjualan Kredit Pada Pt . Sinar Pure Foods International. *Berkala Ilmiah Efisiensi*, 15(04), 312–323.
- Mani, N. (2020). Perlindungan Hukum bagi Pekerja di Perusahaan yang Tidak Membayar Iuran BPJS Ketenagakerjaan. *Media Iuris*, 2(3), 373.

<https://doi.org/10.20473/mi.v2i3.14761>

Nurjiansyah, W. D. (2016). Evaluasi Program Rehabilitasi Sosial Daerah Kumuh (RSDK) di Kota Surabaya Wisko Dwi Nurjiansyah. *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 4, 255–263.

Purba, T., Claudia, D., & Simanjuntak, Y. (2022). *YUME : Journal of Management Analisis Sistem Klaim Jaminan Pensiun Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota BPJS*. 5(3), 16–24.

<https://doi.org/10.37531/yume.vxix.3456>

Shellyna, S., Putri, S. T., Yanty, Y., Marcelino, M., & Akbar, M. A. (2022). Perbandingan Kepentingan Antara Dana Darurat Dan Dana Pensiun Beserta Pengelolaannya. *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan Dan Ekonomi*, 19(02), 205–216. <https://doi.org/10.25134/equi.v19i02.5869>

V. J. Caiozzo, F. Haddad, S. Lee, M. Baker, W. P. and K. M. B., Burkhardt, H., Ph, R. O., Vogiatzis, G., Hernández, C., Priese, L., Harker, M., O’Leary, P., Geometry, R., Analysis, G., Amato, G., Ciampi, L., Falchi, F., Gennaro, C., Ricci, E., Rota, S., Snoek, C., Lanz, O., Goos, G., ... Einschub, M. (2019). No Title. *Society*, 2(1), 1–19.

V.A.R.Barao, R.C.Coata, J.A.Shibli, M.Bertolini, & J.G.S.Souza. (2022). UU tata cara pembayaran. *Braz Dent J.*, 33(1), 1–12.

Verina, M. E. (2022). *Implementasi Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Bagi Pekerja Bukan Penerima Upah Pada Kantor Cabang Bpjs Ketenagakerjaan Pekanbaru Panam*.

Yunus, A. (2020). Bab II Landasan Teori Pengertian Klaim. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 8–24.

Internet atau Webstie :

<https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/>

<https://www.car.co.id/id/ruang-publik/tips-trik/careinsurance/pengertian-dan-fungsi-polis-asuransi>

Peraturan Perundang-undangan :

Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

Undang Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Tata Cara dan Persyaratan Pembayaran Manfaat Jaminan Hari Tua

Buku :

Dr.Drs. Awan Y. Abdoellah, M.Si (2016). *Teori & Analisis Kebijakan Publik*.

Bandung: Alfabeta Bandung

BPJS Ketenagakerjaan. *Panduan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Bagi Perusahaan*

LAMPIRAN

PEDOMAN WAWANCARA

EVALUASI KLAIM JAMINAN SOSIAL HARI TUA (JHT) PADA PT ALPHA UTAMA MANDIRI SURABAYA

Dalam Rangka Menyelesaikan Kewajiban Tugas Akhir, Mohon Bantuan Bapak/Ibu Untuk Memberikan Jawaban Atas Beberapa Pertanyaan Yang Akan Saya Berikan Untuk Melengkapi Data Penelitian Ini.

Terimakasih Atas Bantuan Bapak/Ibu.

Nama : Yasmin Zalzabila (Yasmin)
Institusi : Universitas Bhayangkara Surabaya
Prodi/NIM : Administrasi Publik / 1913121040
Instansi : PT Alpha Utama Mandiri Surabaya dan BPJS Ketenagakerjaan
Cabang Gubeng Surabaya

1. Apa yang dimaksud dengan jaminan hari tua? Apa bedanya dengan jaminan pensiun?
2. Siapa saja sasaran yang harus mendapatkan jaminan hari tua?
3. Mengapa peserta wajib mendaftarkan dirinya di BPJS Ketenagakerjaan dan apa keuntungannya?
4. Apa yang jadi tujuan dari dicapainya klaim jaminan hari tua?
5. Apakah manfaat buat peserta jaminan hari tua?

6. Bagaimana prosedur pelaksanaan klaim jaminan hari tua di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Gubeng ini? Apakah sama atau berbeda dengan klaim di kantor pusat?
7. Bagaimana pelaksanaan prosedur pembayaran klaim jaminan hari tua di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Gubeng ini?
8. Apakah perbedaan klaim jaminan hari tua di website lapakasik dengan klaim jaminan hari tua di aplikasi JMO?
9. Apakah ada kendala yang dihadapi karyawan BPJS ketika hendak melakukan proses klaim atau pelayanan pembayaran klaim?
10. Apakah di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Gubeng ini ada kotak saran? Lalu tindakan apa ketika ada kendala atau masukan dari peserta?
11. Apakah karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Gubeng pernah merasakan atau mengalami ketidaknyamanan ketika hendak melayani peserta?
12. Dampak atau hasil apa yang ditimbulkan dari terlaksananya program jaminan hari tua tersebut?
13. Apa alasan peserta hendak mencairkan atau mengklaim jaminan hari tua BPJS Ketenagakerjaan?
14. Bagaimana prosedur klaim jaminan hari tua sesuai dengan pengalaman peserta?
15. Apakah ada kendala yang pernah peserta alami selama pengajuan klaim jaminan hari tua tersebut?

16. Apakah sempat ada penolakan dari peserta mengenai benefit jaminan hari tua ini yang telah diberikan oleh perusahaan PT Alpha Utama Mandiri Surabaya?
17. Menurut peserta dampak positif dan negative apa yang didapatkan mengenai program jaminan hari tua ini?
18. Berapa lama proses klaim jaminan hari tua tersebut? Mulai dari pengajuan hingga cairnya dana tersebut?

DOKUMENTASI



Foto bersama HRD PT Alpha Utama Mandiri Surabaya



Foto bersama HRD BPJS Ketenagakerjaan Cabang Gubeng Surabaya