

**PROSEDUR PEMBAYARAN KLAIM JAMINAN PENSIUN
PADA BPJS KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Jurusan Ekonomi Islam Program Studi Perbankan Syariah



Oleh:

ANDIKA DAMAYANTI
NIM. 083143273

Dosen Pembimbing:

Hj. Mariyah Ulfah, M.E.I.
NIP. 19770914 200501 2 004

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JULI 2019**

**PROSEDUR PEMBAYARAN KLAIM JAMINAN PENSIUN
PADA BPJS KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG JEMBER**

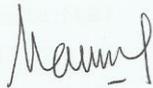
SKRIPSI

Diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Juruan Ekonomi Islam Program Studi Perbankan Syariah

Oleh:

Andika Damayanti
NIM. 083 143 273

Disetujui Pembimbing :



Hj. Marivah Ulfah, M.E.I.
NIP. 197709142005012004

**PROSEDUR PEMBAYARAN KLAIM JAMINAN PENSIUN
PADA BPJS KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG JEMBER**

SKRIPSI

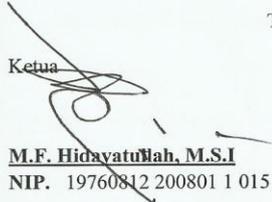
Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Juruan Ekonomi Islam Program Studi Perbankan Syariah

Hari : Kamis

Tanggal : 04 April 2019

Tim Penguji

Ketua

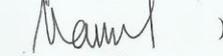

M.F. Hidayatullah, M.S.I
NIP. 19760812 200801 1 015

Sekretaris


Isnadi, S.S. M.Pd
NIP. 19710610 201411 1 004

Anggota:

1. Dr. H. Abdul Wadud Nafis, Lc., M.E.I
2. Hj. Mariyah Ulfah, M.E.I

()
()

Menyetujui

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam




Dr. Moch. Chotib, S. Ag., M.M
NIP. 19710727 200212 1 003

ABSTRAK

Andika Damayanti, Hj. Mariyah Ulfah, M.E.I, 2019:*Prosedur Pembayaran Klaim Jaminan Pensiun Di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Jember.*

Salah satu program yang diselenggarakan BPJS Ketenagakerjaan adalah jaminan pensiun. Kepesertaan pada program Jaminan Pensiun mulai berlaku sejak Pekerja terdaftar dan Iuran pertama telah dibayarkan dan disetor oleh Pemberi Kerja selain penyelenggara negara kepada BPJS Ketenagakerjaan, yang dibuktikan dengan adanya tanda bukti pembayaran dari BPJS Ketenagakerjaan, Kepesertaan Jaminan Pensiun berakhir pada saat Peserta: a. Meninggal dunia; atau b. Mencapai Usia Pensiun dan menerima akumulasi Iuran beserta hasil pengembangannya secara sekaligus.

Prosedur pembayaran klaim yang dibuat bertujuan untuk mempermudah dan memperlancar setiap pekerjaan yang dilaksanakan dalam rangka memberikan pelayanan dan pembayaran yang memuaskan bagi peserta BPJS Ketenagakerjaan. Dengan adanya prosedur yang jelas dan sederhana, proses pelayanan pembayaran dapat berjalan efektif dan efisien. Keadaan tersebut dapat memberikan kemudahan bagi para peserta BPJS Ketenagakerjaan dan keluarganya dalam mengurus permohonan pelayanan pembayaran hak pensiun. Penyelesaian hak peserta yang tepat waktu membuat para peserta BPJS Ketenagakerjaan dan keluarganya dapat lebih cepat menikmati hak atas nilai manfaat dana pensiun di usia lanjut.

Dari uraian di atas terdapat dua fokus penelitian yaitu: (1) Bagaimana prosedur pembayaran klaim jaminan pensiun pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Jember? (2) Apa saja faktor penghambat klaim jaminan pensiun pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Jember?

Tujuan yang ingin di capai dalam penelitian ini adalah: (1) Untuk mengetahui prosedur pembayaranklaim jaminan pensiun BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Jember! (2) Untuk mengetahui apa saja faktor penghambat klaim jaminan pensiun pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Jember?

Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penentuan sumber data pada orang yang wawancarai di lakukan secara *Purposive*. Tehnik pengumpulan data menggunakan obserfasi, interview dan dokumentasi. Analisis data yaitu menganalisa hasil data yang terkumpul. Keabsahan data menggunakan triangulasi sumber.

Adapun kesimpulan dari penelitian ini, (1) Prosedur pembayaran klaim jaminan pensiun, peserta harus datang sendiri ke kantor BPJS Ketenagakerjaan, jika peserta masih dalam kondisi sehat, tetapi jika peserta dalam kondisi meninggal atau sakit bisa diwakilkan ke ahli warisnya. Untuk usia pensiun yang sekarang berlaku masih 56 tahun. Syarat-syarat untuk pembayaran klaim jaminan pensiun seperti, kartu peserta, KTP/Paspor, kartu keluarga, buku tabungan milik peserta, surat referensi dari perusahaan yang menyatakan bahwa peserta sudah masuk usia pensiun, surat nikah, akta kelahiran anak. (2) Faktor-faktor penghambat pembayaran klaim jaminan pensiun di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember diantaranya adalah: a. Kurangnya kelengkapan data dan persyaratan yang diajukan oleh peserta. Sehingga membuat proses pembayaran klaim memakan waktu yang lama. b. Surat nikah dimana persyaratan yang satu ini sangat diperlukan saat pengajuan klaim jaminan pensiun janda/duda. c. Peserta tidak mengetahui bahwa kartu pensiunnya bisa dicairkan, jadi ketika usia peserta sudah terlanjur melampau batas pensiun, BPJS Ketenagakerjaan berkewajiban 3 bulan sebelum usia pensiun untuk mengirim surat pemberitahuan kepada perusahaannya.

Kata Kunci: Prosedur, Pembayaran klaim, Jaminan Pensiun.

ABSTRAK

Andika Damayanti, Hj. Mariyah Ulfah, M.E.I, 2019: Payment Procedure Claims Pension Insurance in *BPJS Employment of Jember Branch Offices*.

One program held by BPJS Employment is a pension guarantee. Participation in the Pension Guarantee program starts from the time the Worker is registered and the first contribution has been paid and paid by the Employer other than the state administrator to the BPJS Employment, as evidenced by the proof of payment from BPJS Employment, Participation of the Pension Guarantee ends when the Participant: a. Die; or b. Reach Retirement Age and receive accumulated contributions along with the results of their development at once.

Claim payment procedures were made aiming to facilitate and expedite any work carried out in order to provide satisfactory service and payment for BPJS Employment participants. With clear and simple procedures, the payment service process can run effectively and efficiently. This situation could provide convenience for BPJS Employment participants and their families in arranging requests for payment of pension rights services. Completion of timely participant rights makes BPJS Employment participants and their families enjoy faster rights to the benefits of pension funds in old age.

The focus of research, were: (1) What was the procedure for payment of pension claims in the BPJS Employment of Jember Branch Offices? (2) What was the inhibiting factors for retirement pension claims at the BPJS Employment of Jember Branch Offices?.

The objectives this study were: (1) To find out the payment procedure for the BPJS Employment Pension guarantee claim for the Jember Branch Office! (2) To find out what are the inhibiting factors for pension guarantee claims at the BPJS Employment of Jember Branch Offices?

This research use descriptive method with a qualitative approach. Determination of data sources in the interview was done purposively. Techniques for collecting data observations, interview and documentation. Data analysis was analyzing the results of data collected. The validity of the data use source triangulation.

The conclusions of this study, (1) The procedure for payment of pension claims in BPJS Employment in Jember Branch was the same as BPJS Employment throughout Indonesia, holding on to Government Laws and Regulations. Guarantee claim payment procedure. Participants must come by themselves to the BPJS Employment office, if the participant was still in a healthy condition, but if the participant was in a state of death or illness can be represented to his heirs. For retirement age, it was still 56 years old, but for next year 2019 was valid for 57 years. Terms for payment of retirement guarantee claims such as participant cards, ID cards / passports, family cards, participant's passbook, reference letter from the company stating that the participant has entered retirement age, marriage certificate, child birth certificate. (2) The inhibiting factors for paying pension guarantee claims at BPJS Employment in Jember Branch includ: a. Lack of data skills and requirements submitted by participants. So that the process of claim payment took a long time. b. Marriage certificate where the requirements of this one were very open when submitting a claim to guarantee a widow / widower pension. c. Participants did not know that their pension card could be disbursed, so when the age of participants has already exceeded the pension limit, BPJS Employment was obliged 3 months before retirement age to send a notification letter to the company.

Keywords: Procedure, Claim payment, Pension Guarantee.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian.....	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Definisi Istilah.....	9
F. Sistematika Pembahasan	10
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	
A. Penelitian Terdahulu	12
B. Kajian Teori	19
1. Asuransi.....	19
2. Pembayaran Klaim.....	23

3. Jaminan Pensiun BPJS Ketenagakerjaan	26
4. Kepuasan Nasabah	33
5. Prosedur Pembayaran Klaim.....	44
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	54
B. Obyek Penelitian	54
C. Subyek Penelitian.....	54
D. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data.....	56
E. Analisis Data	58
F. Keabsahan Data.....	60
G. Tahap-tahap Penelitian.....	61
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	
A. Gambaran Obyek Penelitian	63
B. Penyajian Data dan Analisis.....	92
C. Pembahasan Temuan.....	104
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	108
B. Saran	109
DAFTAR PUSTAKA	111
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

No. Uraian

1. Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	17
2. Tabel 2.2. Syarat – syarat Pengajuan Pembayaran Klaim Jaminan Pensiun Hari Tua	47
3. Tabel 2.3. Syarat – syarat Pengajuan Pembayaran Klaim Jaminan Pensiun Cacat.....	47
4. Tabel 2.4. Syarat Kasus Peserta Meninggal Dunia Sebelum Usia Pensiun.....	48
5. Tabel 2.5. Syarat Kasus Peserta Meninggal Dunia Usia Pensiun Hari Tua	48
6. Tabel 2.6. Syarat – syarat Pengajuan Pembayaran Klaim Jaminan Pensiun Anak	49
7. Tabel 2.7. Syarat – syarat Pengajuan Pembayaran Klaim Jaminan Pensiun Orang Tua.....	49
8. Tabel 2.8. Syarat Peserta Memasuki Usia Pensiun, Dan Tidak Memenuhi Masa Iur Minimum 15 Tahun.....	50
9. Tabel 2.9. Syarat Peserta Meninggal Dunia, Penerima Manfaat (Ahli Waris) Memenuhi Persyaratan Manfaat Lump Sum (MLS)	51
10. Tabel 2.10. Syarat Peserta Mengalami Cacat Total Tetap Dan Masa Tunggu Kurang Dari 1 Bulan Dan Atau Density Rate Kurang Dari 80%	51
11. Tabel 2.11. Syarat Peserta Meninggal Dunia, Dengan Masa Tunggu Kurang Dari 1 Tahun Dan Atau Density Rate Kurang Dari 80%	52
Tabel 2.12. Syarat Apabila Meninggalkan Indonesia Untuk	

Selama- Lamanya Dan Atau Tidak Memenuhi Masa Iur

Minimum 15 Tahun Untuk Warga Negara Asing..... 52

12. Tabel 2.13. Syarat Apabila Meninggalkan Indonesia Untuk

Selama- Lamanya Dan Atau Tidak Memenuhi Masa Iur

Minimum 15 Tahun Untuk Warga Negara Indonesia..... 53



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Denah Lokasi BPJS Ketenagakerjaan Jember	68
Gambar \$.2 Struktur Organisasi.....	72



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Mewujudkan kesejahteraan rakyat, adalah cita-cita setiap manusia, bangsa dan negara. Namun, untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat, setiap manusia, bangsa dan negara menempuh jalan yang berbeda, sesuai dengan tujuan dan filosofi buat apa negara itu didirikan. Upaya mewujudkan kesejahteraan rakyat, tidak terlepas dari lingkungan kita berada, kondisi suatu bangsa dan negara dengan seperangkat ketentuan perundangan yang melandasinya. Untuk mewujudkan kesejahteraan, dengan perkataan lain, terkait dengan sistem ekonomi, politik dan sosial budaya suatu bangsa. Sistem jaminan sosial merupakan cara (*means*) sekaligus tujuan untuk mewujudkan kesejahteraan yang sekarang telah dikenal diseluruh dunia.

Dalam menjalani kehidupan memang tidak akan pernah lepas dari risiko. Risiko dari setiap keputusan maupun dari setiap pekerjaan yang dilakukan. Bahkan beberapa risiko yang kita alami dapat merugikan diri kita sendiri ataupun keluarga. Akibatnya pendapatan ataupun penghasilan yang kita peroleh dari pekerjaan dapat berkurang atau bahkan hilang secara keseluruhan, untuk membiayai risiko yang kita alami tersebut. Kita perlu memikirkan cara untuk meminimalisir risiko tersebut agar tidak menyulitkan keluarga ataupun orang-orang terdekat kita.

Negara kesejahteraan yang dimaksud adalah suatu bentuk pemerintahan demokratis yang menegaskan bahwa negara bertanggung jawab terhadap kesejahteraan rakyat (setidaknya secara minimal), bahwa pemerintah

harus mengatur pembagian kekayaan negara agar tidak ada rakyat yang kelaparan, tidak ada rakyat yang memenuhi ajalnya karena tidak memperoleh jaminan sosial. Penyelenggaraan jaminan sosial yang memenuhi syarat dan berkelanjutan merupakan salah satu pilar negara kesejahteraan, disamping pilar lainnya, yaitu pendidikan bagi semua, lapangan pekerjaan yang terbuka luas dan pertumbuhan ekonomi yang stabil dan berkeadilan.¹

Dalam pelaksanaan pembangunan, tenaga kerja mempunyai peranan dan arti penting sebagai suatu unsur penunjang untuk berhasilnya pembangunan nasional tenaga kerja yang mempunyai hubungan kerja dengan perusahaan merupakan potensi untuk meningkatkan produktifitas. Untuk itu, sudah sewajarnya apabila kepada mereka diberikan perlindungan, pemeliharaan dan pengembangan terhadap kesejahteraan untuk itu diperlukanlah jaminan sosial bagi tenaga kerja.²

Orang hidup tidak mungkin selamanya kuat bekerja. Setelah sekian tahun bekerja mereka perlu istirahat. Istirahat tidak perlu bekerja lagi sambil menikmati jerih payahnya semasa muda. Kebutuhan istirahat pada hari tuanya merupakan kebutuhan yang tidak dapat dihindarkan lagi.³

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), secara tegas menyatakan bahwa BPJS yang dibentuk dengan UU BPJS adalah badan hukum publik. BPJS yang dibentuk dengan UU BPJS adalah BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Ketenagakerjaan merupakan program pemerintah yang memberikan

¹Nur Irma Yandani, *“Strategi Komunikasi BPJS Ketenagakerjaan KCP Pangkep Dalam Menyosialisasikan Program Jaminan Pensiun”* (Jurnal, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Makasar, 2016), 02.

²Elias Samba Rufus, *“Pelaksanaan BPJS Ketenagakerjaan Program Jaminan Hari Tua (Jht) Di Pt. Yogya Presisi Tehniktama Industri (Ypti) Di Yogyakarta”* (Jurnal, Ekonomi Dan Bisnis, Yogyakarta, 2016), 01.

³H. Mashudi, Moch, Chidir Ali, *Hukum Asuransi* (Bandung : Mandar Maju, 1998), 228.

perlindungan kepada setiap tenaga kerja untuk mengatasi risiko sosial ekonomi tertentu dengan mekanisme asuransi sosial.

Dua tahun lalu, tepatnya pada 30 Juni 2015, Presiden Joko Widodo menandatangani Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 45 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Pensiun sebagai implementasi dari Pasal 41 ayat (8) dan Pasal 42 ayat (2) Undang-Undang tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Dalam Pasal 1 ayat 1 secara eksplisit disebutkan Jaminan Pensiun adalah jaminan sosial yang bertujuan untuk mempertahankan derajat kehidupan yang layak bagi peserta dan ahli warisnya dengan memberikan penghasilan setelah peserta memasuki usia pensiun mengalami cacat total tetap, atau meninggal dunia. Selanjutnya, Pasal 1 ayat 2 menyatakan, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan yang selanjutnya disebut BPJS Ketenagakerjaan adalah badan hukum publik yang dibentuk dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.⁴

Bahwa berdasarkan pasal 62 ayat 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, PT. Jamsostek (Persero) berubah menjadi Badan penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan pada tanggal 1 Januari 2014. Sesuai dengan amanat Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 pasal 6 ayat 1 yang mendasari program-program BPJS Ketenagakerjaan, berikut: Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK); Jaminan Hari Tua (JHT); Jaminan Kematian (JK); dan Jaminan Pensiun (JP).

⁴ BPJS Ketenagakerjaan, *Bridge Magazine* Vol. 03, 22.

Letak BPJS Ketenagakerjaan yang strategis berada di tengah-tengah pusat kota dan dekat dengan perkantoran dan pabrik. Sehingga memudahkan akses para pengusaha serta pekerjanya untuk mengurus administrasi jaminan sosial ketenagakerjaan. Untuk bersaing dengan lembaga penjamin lainnya seperti asuransi, BPJS Ketenagakerjaan harus memiliki manajemen yang baik, dan perputaran dana yang signifikan. Dalam lembaga keuangan, manajemen keuangan merupakan salah satu departemen yang sangat penting.⁵

Salah satu program yang diselenggarakan BPJS Ketenagakerjaan adalah jaminan pensiun. Kepesertaan pada program Jaminan Pensiun mulai berlaku sejak Pekerja terdaftar dan Iuran pertama telah dibayarkan dan disetor oleh Pemberi Kerja selain penyelenggara negara kepada BPJS Ketenagakerjaan, yang dibuktikan dengan adanya tanda bukti pembayaran dari BPJS Ketenagakerjaan, Kepesertaan Jaminan Pensiun berakhir pada saat Peserta: a. Meninggal dunia; atau b. Mencapai Usia Pensiun dan menerima akumulasi Iuran beserta hasil pengembangannya secara sekaligus.

Dalam konteks jaminan sosial itu sendiri, maknanya kira-kira, kalau seorang pekerja sakit dan bisa berobat tanpa perlu memberikan beban pada keluarganya atau pihak lain. Kalau dia mengalami kecelakaan kerja, dia juga bisa diobati dan kemudian bekerja kembali. Kalau pekerja itu sudah tidak produktif lagi dan sudah tua, dia tidak menjadi beban istrinya, anaknya dan cucunya. Kalau pekerja itu meninggal, ahli warisnya tidak mengalami kesusahan. Itulah konsep dari jaminan sosial yang tujuannya, adalah memberikan kemandirian bagi pekerja.

⁵ www.bpjsketenagakerjaan.go.id/peraturan.html Diakses Pada Tanggal 15 September 2018 Pada Jam 20.00 WIB.

Agar pekerja bisa mandiri, tentu pekerja itu harus memiliki penghasilan tambahan untuk membiayai hidupnya kelak. Penghasilan tambahan untuk hidupnya itu, harus disiapkan sejak dini. Sejak ketika dia masih bekerja dan masih produktif. Agar itu bisa terpenuhi, maka munculah program pensiun. Itu falsafah kenapa program pensiun ini harus ada dan termasuk bagian dari implementasi jaminan sosial. Prosedur sendiri merupakan pedoman dalam pelaksanaan pekerjaan yang terdiri dari tahap demi tahap pekerjaan yang saling bersikembungan sehingga merupakan bentuk kerja sama antara bagian yang satu dengan yang lain. Setiap bagian mempunyai tugas dan tanggung jawab sendiri-sendiri yang akan terjalin dalam suatu rangkaian kerja.

Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan rasa lega yang di miliki seseorang ketika dirinya telah mengkonsumsi suatu produk atau jasa dari orang lain atau lembaga yang bersangkutan. Salah satu tujuan utama perusahaan jasa dalam hal ini adalah menciptakan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah sebagai hasil penilaian nasabah terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk atau jasa.⁶

Prosedur pembayaran klaim yang dibuat bertujuan untuk mempermudah dan memperlancar setiap pekerjaan yang dilaksanakan dalam rangka memberikan pelayanan dan pembayaran yang memuaskan bagi peserta BPJS Ketenagakerjaan. Dengan adanya prosedur yang jelas dan sederhana, proses pelayanan pembayaran dapat berjalan efektif dan efisien. Keadaan tersebut dapat memberikan kemudahan bagi para peserta BPJS Ketenagakerjaan dan keluarganya dalam mengurus permohonan pelayanan

⁶ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2010), 192

pembayaran hak pensiun. Penyelesaian hak peserta yang tepat waktu membuat para peserta BPJS Ketenagakerjaan dan keluarganya dapat lebih cepat menikmati hak atas nilai manfaat dana pensiun di usia lanjut. Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti akan menuliskan sebuah skripsi dengan judul “**Prosedur Pembayaran Klaim Jaminan Pensiun Pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Jember**”.

B. Fokus Penelitian

1. Bagaimana prosedur pembayaran klaim jaminan pensiun pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Jember?
2. Apa saja faktor – faktor penghambat pembayaran klaim jaminan pensiun pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Jember?

C. Tujuan Penelitian

1. Mendeskripsikan prosedur pembayaran klaim jaminan pensiun BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Jember!
3. Mendeskripsikan Apa saja faktor – faktor penghambat pembayaran klaim jaminan pensiun pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Jember!

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian dibagi menjadi dua kategori, yaitu manfaat secara teoritis dan manfaat secara praktis.

1. Manfaat Teoritis
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa keselarasan antara teori dan praktek di lapangan terkait dengan prosedur pembayaran klaim.
 - b. Diharapkan hasil penelitian ini memberikan sumbangsih pemikiran dalam pembangunan wawancara keilmuan bagi perkembangan

perbankan secara luas dan secara khusus dalam bidang prosedur pembayaran klaim jaminan pensiun terhadap lembaga keuangan perbankan di Indonesia pada umumnya dan pada khususnya di Kabupaten Jember.

- c. Diharapkan hasil penelitian ini dapat di jadikan referensi atau bahan rujukan bagi penelitian-penelitian sejenis pada masa yang akan datang.
- d. Diharapkan hasil penelitian ini bisa menguji prosedur pembayaran klaim jaminan pensiun di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Jember, apakah sudah sesuai dengan prosedur atau teori prosedur pembayaran klaim.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

- 1) Menambah pengetahuan dan wawasan secara riil yang sangat berguna untuk pengembangan dalam mengaplikasikan pelajaran atau matakuliah yang telah penulis dapat selama ini dibangku kuliah.
- 2) Penelitian ini digunakan dalam rangka syarat dalam memperoleh gelar sarjana di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Jember.

b. Bagi Instansi penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan informasi yang bermanfaat sebagai masukan dan pertimbangan bagi pihak perbankan untuk mengetahui prosedur pembayaran klaim jaminan pensiun di BPJS Ketenagaan Cabang Jember.

c. Bagi Instansi IAIN Jember

Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan sebagai koleksi yang bermanfaat bagi para pembaca khususnya mahasiswa dan seluruh civitas akademik baik sebagai pengetahuan maupun sebagai referensi untuk para peneliti selanjutnya.

d. Bagi Masyarakat secara keseluruhan

Diharapkan bisa menambah wawasan bagi para pembaca dalam menambah pengetahuan maupun memberikan pemahaman tentang prosedur pembayaran klaim jaminan pensiun.

E. Definisi Istilah

1. Prosedur

Prosedur adalah suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang.⁷

2. Klaim

Klaim adalah hak peserta asuransi yang wajib diberikan oleh perusahaan asuransi sesuai dengan kesepakatan dalam akad.

3. Jaminan Pensiun (JP)

Jaminan pensiun adalah jaminan sosial yang bertujuan untuk mempertahankan derajat kehidupan yang layak bagi peserta dan atau ahli

⁷ Mulyadi, *Sistem Akuntansi* (Jakarta : Selemba Empat, 2016), 5.

warisnya dengan memberikan penghasilan setelah peserta memasuki usia pensiun, dan mengalami cacat.⁸

4. BPJS Ketenagakerjaan

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS Ketenagakerjaan) adalah badan hukum publik yang bertanggungjawab kepada Presiden dan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua, jaminan pensiun dan jaminan kematian. Berdasarkan Undang-Undang No 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. BPJS merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. Adapun fungsi BPJS Ketenagakerjaan menyelenggarakan program jaminan kecelakaan kerja, kematian, jaminan hari tua, dan jaminan pensiun.⁹

F. Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan penulis membahas tentang alur pembahasan skripsi mulai dari pendahuluan sampai penutup. Skripsi ini membahas lima pokok pembahasan yang terdiri dari lima bab, yaitu sebagai berikut:

Bab I berisi tentang pendahuluan. Bab ini berusaha memberikan gambaran secara singkat mengenai keseluruhan pembahasan sekaligus memberikan rambu-rambu untuk masuk pada bab-bab berikutnya. Bab ini dimulai dari latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah, sistematika pembahasan, kajian kepustakaan.

Bab II tentang kajian kepustakaan yang meliputi penelitian terdahulu, kajian teori.

⁸<https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/jaminan-pensiun.html> Diakses Pada Tanggal 13 September 2018 Pada Jam 21.12 WIB

⁹ Ibrahim Adi Wibowo, Wawancara, Jember, 17 September 2018

Bab III berisi tentang metode penelitian, yang dalam bab ini membahas mengenai pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subyek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data, serta tahap-tahap penelitian.

Bab IV akan di jelaskan tentang mengenai gambaran objek penelitian, penyajian dan analisis data serta pembahasan temuan. Bagian ini adalah pemaparan data yang diperoleh dilapangan dan juga untuk menarik kesimpulan dalam rangka menjawab masalah yang telah dirumuskan.

Bab V yang akan mendiskripsikan mengenai kesimpulan dan saran-saran dari skripsi ini, kesimpulan ini berisi tentang berbagai temuan hasil analisis dari bab-bab sebelumnya. Sedangkan saran-saran merupakan tindak lanjut dari hasil temuan.



BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu bertujuan untuk membandingkan hasil penelitian dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti lainnya. Berdasarkan temuan mengenai penelitian terdahulu ialah sebagai berikut:

1. Pertama penelitian yang berjudul **“Prosedur Pengajuan Klaim Dan Perhitungan Manfaat Tabungan Hari Tua Serta Dana Pensiun Sebagai Hak Peserta Pt Taspen (Persero) Cabang Lampung”** ditulis oleh Elsiana Yunita. Kesimpulan dari penelitian ini adalah mengetahui prosedur pengajuan klaim tabungan hari tua dan dana pensiun serta perhitungan manfaat THT dan Pensiun yang akan diterima oleh peserta sebagai hak dan kewajibannya. Hasil pengamatan yang dilakukan terhadap prosedur pengajuan klaim manfaat tabungan hari tuadan dana pensiun adalah bagan alur layanan klaim otomatis dan non LKO yang dibuat oleh PT TASPEN telah tersedia tetapi ditampilkan terpisah, penulis menyajikan kembali bagan alur pengajuan klaim THT dan manfaat pensiun dalam satu kesatuan untuk lebih mempermudah calon pensiun dalam mengajukan klaim. Hasil perhitungan hak THT dan Pensiun dilakukan berdasarkan acuan Peraturan Pemerintah, Undang-undang dan Keputusan Mentri Keuangan yang di terapkan oleh PT

TASPEN untuk membantu pensiunan mengetahui perkiraan dana pensiun yang akan diterima pada saat pensiun.¹⁰

2. Kedua, penelitian yang berjudul **“Analisis Pembiayaan Pensiun di Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember”**. Ditulis oleh Umi Nadifah (2017) penelitian memperoleh kesimpulan bahwa 1) pembiayaan pensiun hanya diberikan kepada pensiunan Pegawai Negeri Sipil (PNS). Proses pemberian pembiayaan pensiun calon nasabah terlebih dahulu melengkapi dokumen-dokumen yang telah ditetapkan oleh bank selanjutnya mengenai langkah-langkahnya yaitu: dokumen-dokumen dari nasabah masuk ke *sales force*, tim CBRM dan yang terakhir AFO. 2) Pemasaran pembiayaan pensiun yaitu dengan datang langsung kerumah pensiunan dan mendatangi acara-acara yang diadakan pensiunan seperti arisan. Konsep pemasaran yang digunakan adalah konsep produk dimana *sales force* lebih menekankan kepada produk untuk kepuasan nasabah. Kendala dalam memasarkannya tidak bersedianya para pensiun untuk mengajukan pembiayaan untuk mengatasinya dengan memberikan penjelasan mengenai manfaat pembiayaan pensiun. 3) Akad yang digunakan dalam pembiayaan pensiun adalah *akad murabbahah* dan *akad ijarah*, digunakan untuk membiayai sekolah anak, renovasi rumah, membeli kendaraan, untuk membuka usaha dan melunasi pembiayaan nasabah *take over*.

¹⁰ Elsiana Yunita, “Prosedur Pengajuan Klaim Dan Perhitungan Manfaat Tabungan Hari Tua Serta Dana Pensiun Sebagai Hak Peserta Pt Taspen (Persero) Cabang Lampung”. (Skripsi, Fakultas Ekonomi, Lampung, 2017), 01

3. Ketiga, penelitian berjudul ” **Analisis Sistem Akuntansi dan Prosedur Pembayaran Klaim Jaminan Kematian Pada PT. Taspen (PERSERO) Cabang Manado**” ditulis oleh Fransher Dady, Ventje Ilat, Winston Pontoh (2017) penelitian memperoleh kesimpulan bahwa 1) Analisis Sistem Akuntansi dan Prosedur Pembayaran Klaim Jaminan Kematian Pada PT. Taspen (PERSERO) Cabang Manado. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis pada PT. Taspen (PERSERO) Kantor Cabang Manado telah efektif karena telah sesuai dengan teori yang ada. Penulis membandingkan teori Sistem Skuntansi Pengeluaran Kas (Mulyadi, 2014:513) dengan Sistem Akuntansi dan Prosedur Pembayaran Klaim Jaminan Kematian yang membentuk pengeluaran Kas yang diterapkan pada PT. Taspen Kantor Cabang Manado.
4. Keempat, penelitian yang berjudul “ **Analisis Sistem Akuntansi Klaim Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) Bagi Aparatur Sipil Negara Pada PT. Dana Tabungan Dan Asuransi Pegawai Negeri (PERSERO) Kantor Cabang Manado**. Ditulis oleh Chicilia C. Tasikrede, Jullie J. Sondakh, I Gede Suwetja (2018) penelitian memperoleh kesimpulan bahwa 1) Analisis Sistem Akuntansi Klaim Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) Bagi Aparatur Sipil Negara Pada PT. Dana Tabungan Dan Asuransi Pegawai Negeri (PERSERO) Kantor Cabang Manado. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan penulis mengenai Sistem Akuntansi Klaim Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) Bagi Aparatur Sipil Negara Pada PT. Dana Tabungan Dan Asuransi

Pegawai Negeri (PERSERO) Kantor Cabang Manado telah efektif, telah mengikuti SOP (*Standart Operating Procedur*) sebagai acuan, dan sesuai dengan kajian teori.

5. Kelima, penelitian yang berjudul **“Analisis Sistem Dan Prosedur Pembayaran Klaim Kecelakaan Dalam Upaya Meningkatkan Pengendalian Intern” (Studi Kasus pada PT.Jasa Raharja(Persero) Kantor Perwakilan Malang)**” ditulis oleh Reika Happy Sugiastuti, Moch.Dzulkirom, Dwiatmanto. Peneliti memperoleh kesimpulan analisis dari penelitian ini ialah pada dokumen yang digunakan yaitu kwitansi pembayaran klaim kecelakaan belum dibubuhkan stempel “Lunas”, pada fungsi yang melakukan pencatatan pada Daftar Harian Kas dan Laporan Pemakaian Bilyet Giro tidak dilakukan oleh Bidang Keuangan, otorisasi tanda tangan di bilyet giro tidak dilakukan oleh Kepala Perwakilan, pemeriksaan mendadak oleh Satuan Pemeriksa Pusat belum sepenuhnya dilakukan, serta belum terbentuknya Satuan Pemeriksa Intern yang independen di PT.Jasa Raharja(Persero) Kantor Perwakilan Malang.
6. Keenam, penelitian yang berjudul **“Prosedur Dan Pelaksanaan Pembayaran Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor Menurut Perspektif Ekonomi Islam” (Studi Kasus Di Pt. Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah Pekanbaru).** ditulis oleh Zannah Dwita Syari mendapat kesimpulan pelaksanaan pembayaran klaim asuransi kendaraan bermotor berdasarkan hasil wawancara dengan 17 orang nasabah asuransi dapat disimpulkan bahwa 100% nasabah diberikan informasi

mengenai pengajuan klaim kendaraan bermotor, namun dalam pelaksanaan klaim kendaraan sebanyak 18% nasabah berpendapat tidak mudah dalam pelaksanaan klaim, dan 35% nasabah mengatakan pelaksanaan penyelesaian klaim memakan waktu lebih dari 3 hari. Sedangkan tingkat kepuasan nasabah dalam pelaksanaan klaim kendaraan bermotor dapat disimpulkan bahwa nasabah cukup puas karena sebanyak 35% nasabah sangat puas dan 53% nasabah puas. Kemudian 71% nasabah berpendapat adanya peningkatan dalam pelayanan pelaksanaan klaim kendaraan bermotor jadi, dapat simpulkan bahwa secara umum ada peningkatan pelaksanaan pelayanan klaim kendaraan bermotor pada Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah.

7. **Ketujuh, penelitian yang berjudul “Prosedur Pembayaran Klaim Asuransi Habis Kontrak Dan Rawat Inap Bagi Pemegang Polis Di Ajb Bumiputera 1912 Surabaya”.** Ditulis oleh Rere Afrilla Byan Kurnia hasil kesimpulan Klaim Habis Kontrak merupakan pembayaran manfaat asuransi kepada pemegang polis berupa manfaat awal pada saat jangka waktu perjanjian asuransinya sudah berakhir dan polis dalam keadaan berlaku. Sedangkan Klaim Rawat Inap merupakan pembayaran manfaat asuransi berupa pembayaran sejumlah tertentu sebagai penggantian biaya rawat inap kepada pemegang polis apabila peserta menjalani perawatan menginap di Rumah Sakit dan polisnya dalam keadaan berlaku.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Elsiana Yunita	“Prosedur Pengajuan Klaim Dan Perhitungan Manfaat Tabungan Hari Tua Serta Dana Pensiun Sebagai Hak Peserta PT Taspen (Pesero) Cabang Lampung”.	Persamaan penelitian ini sama-sama membahas tentang prosedur pembayaran klaim suatu lembaga jaminan sosial.	Perbedaan dengan penelitian yang akan diteliti penulis adalah lembaga, konsentrasi dan teori yang akan digunakan. Dalam penelitian ini penulis akan melihat prosedur pembayaran klaim jaminan pensiun di BPJS Ketenagakerjaan sudah sesuai atau belum.
2.	Umi Nadifah	“Analisis Pembiayaan Pensiun di Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember”.	Persamaannya pada produk dana pensiun.	Perbedaannya dengan penelitian yang akan diteliti penulis adalah lembaga dan teori yang akan digunakan. Dalam penelitian ini penulis akan melihat prosedur pembayaran klaim jaminan pensiun di BPJS Ketenagakerjaan sudah sesuai atau belum.

3.	Fransher Dady, Ventje Ilat, Winston Pontoh	” Analisis Sistem Akuntansi dan Prosedur Pembayaran Klaim Jaminan Kematian Pada PT. Taspen (PERSERO) Cabang Manado”.	Persamaan dalam penelitian ini sama-sama mengkaji prosedur pembayaran klaim.	Perbedaan dengan penelitian yang akan diteliti penulis adalah lembaga dan teori yang akan digunakan.
4.	Chicilia C. Tasikrede, Jullie J. Sondakh, I Gede Suwetja	“ Analisis Sistem Akuntansi Klaim Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) Bagi Aparatur Sipil Negara Pada PT. Dana Tabungan Dan Asuransi Pegawai Negeri (PERSERO) Kantor Cabang Manado.	Persamaan dalam penelitian ini sama-sama mengkaji prosedur pembayaran klaim.	Perbedaan penelitian yang akan diteliti penulis adalah lembaga dan teori yang akan digunakan.
5.	Reika Happy Sugiastuti, Moch.Dzulkirom, /Dwiatmantoro	“Analisis Sistem Dan Prosedur Pembayaran Klaim Kecelakaan Dalam Upaya Meningkatkan Pengendalian Intern” (Studi Kasus pada PT.Jasa Raharja(Persero) Kantor Perwakilan Malang)	Persamaan dalam penelitian ini sama-sama mengkaji prosedur pembayaran klaim.	Perbedaan penelitian yang akan diteliti penulis adalah lembaga, program dan teori yang akan digunakan.
6.	Zannah Dwita Syari	“Prosedur Dan Pelaksanaan Pembayaran Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor Menurut Perspektif Ekonomi Islam” (Studi Kasus Di Pt. Asuransi Ramayana Unit Layanan Syariah Pekanbaru)”.	Persamaan dalam penelitian ini sama-sama mengkaji prosedur pembayaran klaim.	Perbedaan penelitian yang akan diteliti penulis adalah lembaga, program dan teori yang akan digunakan.
7.	Rere Afrilla Byan Kurnia	“Prosedur Pembayaran Klaim Asuransi Habis Kontrak Dan Rawat Inap Bagi Pemegang Polis Di Ajb Bumiputera 1912 Surabaya”.	Persamaan dalam penelitian ini sama-sama mengkaji prosedur pembayaran klaim.	Perbedaan penelitian yang akan diteliti penulis adalah lembaga, program dan teori yang akan digunakan.

B. Kajian Teori

1. Asuransi

a. Pengertian Asuransi

Di Indonesia pengertian Asuransi menurut Undang-Undang Nomor 1 tahun 1992 tentang Usaha Asuransi adalah sebagai berikut.

“Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, yang mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungkan”.

Istilah asuransi menurut Kitab Undang-undang Hukum Dagang pasal 246 “ asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian antara dua pihak atau lebih dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung, dengan menerima suatu premi untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan, kehilangan keuntungan yang diharapkan yang mungkin terjadi karena suatu peristiwa tak tentu.¹¹

¹¹Drs. Martono, SU, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Yogyakarta : Ekonista, 2002), 144.

Dalam perjanjian asuransi dimana tertanggung dan penanggung mengikat suatu perjanjian tentang hak dan kewajiban masing-masing. Perusahaan asuransi membebankan sejumlah premi yang harus dibayar tertanggung. Premi yang harus dibayar sebelumnya sudah ditaksirkan dulu atau diperhitungkan dengan nilai risiko yang akan dihadapi. Semakin besar risiko, semakin besar premi yang harus dibayar.

Perjanjian asuransi tertuang dalam polis asuransi, di mana disebutkan syarat-syarat, hak-hak, kewajiban masing-masing pihak, sejumlah uang yang dipertanggungjawabkan dan jangka waktu asuransi. Jika dalam masa pertanggungjawaban terjadi risiko, pihak asuransi akan membayar sesuai dengan perjanjian yang telah dibuat dan ditandatangani bersama sebelumnya.¹²

b. Dasar Hukum Asuransi

Peraturan perundang-undangan tentang perasuransian di Indonesia diatur dalam beberapa tempat, antara lain dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD), UU No. 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian, bab 9 KUHD menjelaskan tentang asuransi dan pertanggungjawaban secara umum yang dijelaskan secara terperinci dalam Pasal 246-286. Pasal 246 yang menyebutkan bahwa “Asuransi atau pertanggungjawaban adalah suatu perjanjian, dengan mana seorang penanggung mengikatkan dirinya kepada seorang

¹²Kasmir, *Bank Dan Lembaga Keuangan lainnya* (Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada, 2008), 261.

tertanggung, dengan menerima suatu premi, untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa yang tidak tertentu.”

Dalam Bab 9 KUHD secara menyeluruh menjelaskan tentang ketentuan tentang jenis pertanggungan dari asuransi, batas maksimal pertanggungan yang diberikan asuransi, prosedural proses pertanggungan yang berlaku, penyebab batalnya proses pertanggungan, dan pertanggungan disusun secara tertulis dalam suatu akta atau polis. PP No. 63 Tahun 1999 tentang Perubahan atas PP No.73 Tahun 1992 tentang Penyelenggaraan Usaha Peraruransian serta aturan-aturan lain yang mengatur Asuransi Sosial yang diselenggarakan oleh BUMN Jasa Raharja (Asuransi Sosial Kecelakaan Penumpang), Astek (Asuransi Sosial Tenaga Kerja, dan Akses (Asuransi Sosial Pemeliharaan Kesehatan).¹³

c. Jenis-Jenis Asuransi

Jenis-jenis asuransi yang berkembang di Indonesia dewasa ini jika dilihat dari berbagai segi adalah sebagai berikut:

1) Dilihat dari segi fungsinya

a) Asuransi kerugian (*non life insurance*).

Jenis asuransi kerugian seperti yang terdapat dalam

Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Asuransi

¹³Andri Soemitra, M.A, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta : Prenadamedia Grup, 2009), 251.

menjelaskan bahwa asuransi kerugian menjalankan usaha memberikan jasa untuk mengulangi suatu risiko atas kerugian, kehilangan manfaat dan tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga dari suatu peristiwa yang tidak pasti. Jenis asuransi ini tidak diperkenankan melakukan usaha di luar asuransi kerugian dan reasuransi. Asuransi jiwa (*life insurance*).

Asuransi jiwa merupakan perusahaan asuransi yang dikaitkan dengan penanggulangan jiwa atau meninggalnya seseorang yang dipertanggungkan. Jenis-jenis asuransi jiwa adalah:

- (1) Asuransi Berjangka (*Term Insurance*).
 - (2) Asuransi Tabungan (*Endowment Insurance*).
 - (3) Asuransi Seumur Hidup (*Whole life Insurance*).
 - (4) Anuitas (*Annuity Contrak Insurance*).
- b) Reasuransi (*reinsurance*).

Merupakan perusahaan yang memberikan jasa asuransi dalam pertanggungan ulang terhadap risiko yang dihadapi oleh perusahaan asuransi kerugian. Jenis asuransi ini sering disebut asuransi dari asuransi dan asuransi ini digolongkan ke dalam :

- (1) Bentuk *perjanjian*
- (2) Bentuk *opsinal*
- (3) Kombinasi dari keduanya

2) Dilihat dari segi kepemilikannya

Dalam hal ini yang dilihat adalah siapa pemilik dari perusahaan asuransi tersebut, baik asuransi kerugian, asuransi jiwa ataupun reasuransi.

a) Asuransi milih pemerintah

Yaitu asuransi yang sebenarnya dimiliki sebagian besar atau bahkan 100% oleh pemerintah Indonesia.

b) Asuransi milik swasta nasional

Asuransi ini kepemilikan sahamnya sepenuhnya dimiliki oleh swasta nasional sehingga siapa yang paling banyak memiliki saham, maka memiliki suara terbanyak dalam Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS).

c) Asuransi milik perusahaan asing

Perusahaan asuransi jenis ini biasanya beroperasi di Indonesia hanyalah merupakan cabang dari negara lain dan jelas kepemilikannya 100% oleh pihak asing.

d) Asuransi milik campuran

Merupakan jenis asuransi yang sahamnya dimiliki campuran antara swasta nasional dan pihak asing.¹⁴

2. Pembayaran Klaim

Islam sangat menginginkan umatnya untuk mengantisipasi risiko dan menganjurkan untuk melaksanakan perencanaan agar lebih baik di

¹⁴Kasmir, *Bank Dan Lembaga Keuangan lainnya* (Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada, 2008), 262-264.

masa yang akan datang. Sebagaimana yang terlihat dalam Al-Qur'an surat al-Hasyr ayat 18 yaitu;

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اتَّقُوا اللّٰهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ
وَآتَّقُوا اللّٰهَ ۚ اِنَّ اللّٰهَ خَبِيْرٌۢ بِمَا تَعْمَلُوْنَ ﴿١٨﴾

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman! Bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap orang memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat), dan bertakwalah kepada Allah. Sungguh, Allah Maha Teliti terhadap apa apa yang kamu kerjakan”.(Q.S. al- Hasyr: 18).¹⁵

Penanganan risiko ini pernah dilakukan oleh Nabi Yusuf ketika Mesir dilanda krisis pangan seperti yang dijelaskan dalam firman Allah SWT.

قَالَ تَزْرَعُوْنَ سَبْعَ سِنِيْنَ دَابَّآ فَمَا حَصَدْتُمْ فَذَرُوْهُ فِىْ سُنْبُلِهِۦٓ اِلَّا
قَلِيْلًا مِّمَّا تَاْكُلُوْنَ ﴿٤٧﴾

Artinya: “Yusuf berkata: “ Supaya kamu bertanam tujuh tahun (lamanya) sebagaimana biasa; maka apa yang kamu tuai hendaklah kamu biarkan dibulirnya kecuali sedikit untuk kamu makan”. (QS. Yusuf: 47).¹⁶

Klaim adalah hak peserta asuransi yang wajib diberikan oleh perusahaan asuransi sesuai kesepakatan dalam akad. Dengan konsep tolong menolong yang ada dalam Al-Qur'an, bahwa dana yang terkumpul dari peserta asuransi, jika ada salah satu peserta mendapat

¹⁵ Al-Qur'an (Q.S. al- Hasyr: 18).

¹⁶ Al-Qur'an (QS. Yusuf: 47).

musibah maka akan mendapatkan dana dari dana yang terkumpul tersebut.

Pengertian klaim menurut kamus asuransi klaim adalah permohonan atau tuntutan nasabah pemilik polis asuransi terhadap perusahaan asuransi untuk pembayaran santunan sesuai dengan pasal-pasal atau perjanjian dari sebuah polis. Dimaksud dengan klaim adalah tuntutan ganti rugi dari tertanggung kepada penanggung sehubungan dengan terjadinya peristiwa atas objek pertanggungan.¹⁷ Selain itu klaim dapat berarti tuntutan kerugian dari pihak tertanggung kepada penanggung, sehubungan dengan tanggung jawab penanggung untuk mengganti kerugian yang diberikan tertanggung akibat suatu kejadian. Jumlah dan sebab kerugian sesuai dengan syarat pertanggungan yang tercantum di dalam polis.

Klaim merupakan pengajuan hak yang dilakukan oleh tertanggung kepada penanggung untuk mendapatkan haknya berupa pertanggungan atas kerugian berdasarkan perjanjian atau akad yang telah dibuat. Klaim asuransi adalah pengajuan oleh peserta asuransi untuk mendapatkan uang pertanggungan setelah peserta melaksanakan seluruh kewajiban kepada perusahaan asuransi berupa penyelesaian pembayaran premi sesuai dengan kesepakatan sebelumnya.¹⁸

¹⁷ Rivai Veizal, *Islamic Financial Management* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008), 660.

¹⁸ Nurul Huda, *Current Issues Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2009), 349.

Klaim asuransi syariah adalah hak peserta asuransi yang wajib diberikan oleh perusahaan asuransi sesuai dengan kesepakatan dalam akad. Ketentuan klaim asuransi syariah adalah :

- a. Klaim dibayarkan berdasarkan akad yang disepakati pada awal perjanjian.
- b. Klaim dapat berbeda dalam jumlah, sesuai premi yang dibayarkan.
- c. Klaim atas akad *tijarah* sepenuhnya merupakan hak peserta, dan merupakan kewajiban perusahaan untuk memenuhinya.
- d. Klaim atas akad *tabarru'* merupakan hak peserta dan merupakan kewajiban perusahaan, sebatas yang disepakati dalam akad.

Umumnya dalam melakukan pembayaran terhadap klaim peserta ada 4 langkah proses pengajuan klaim, yaitu pemberitahuan kerugian, penyelidikan kerugian, bukti kerugian, dan pembayaran atau penolakan klaim.¹⁹

3. Jaminan Pensiun BPJS Ketenagakerjaan

a. Pengertian Jaminan Pensiun

Perkataan "*pensiun*" ini bukanlah perkataan yang asing bagi tiap orang. Mendapat pensiun berarti mendapat jaminan hari tua maka asuransi pensiun ini mempunyai dua faedah yaitu, jaminan pensiun untuk si tertanggung pada hari tuanya selama hidup.

¹⁹ Andri Soemitra, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta : Kencana Prenadamedia group, 2009), 284.

Perlindungan untuk keluarga apabila malapetaka menimpa keluarga.²⁰

Jaminan sosial yang bertujuan untuk mempertahankan derajat kehidupan yang layak bagi peserta dan/atau ahli warisnya dengan memberikan penghasilan setelah peserta memasuki usia pensiun, mengalami cacat total tetap, atau meninggal dunia. Manfaat pensiun adalah sejumlah uang yang dibayarkan setiap bulan kepada peserta yang memasuki usia pensiun, mengalami cacat total tetap, atau kepada ahli waris bagi peserta yang meninggal dunia. Daftarkan nama ahli waris Anda yang berhak ke BPJS Ketenagakerjaan secara akurat.²¹

Dalam beberapa tahun terakhir pemerintah ” sangat kurang” membutuhkan pegawai negeri sipil, dalam artian tidak begitu banyak menerima pegawai negeri, sementara pengangguran terus bertambah, sehingga salah satu jalan yang bisa ditempuh oleh para tenaga kerja adalah menjadi pekerja/buruh atau wiraswasta. Guna mengantisipasi hal yang demikian, khusus dalam kaitannya dengan jaminan hari tua pekerja/buruh dengan UU No. 3 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan. Pasal 167 Ayat (1) undang-undang ini menentukan.

“Pengusaha dapat melakukan pemutusan hubungan kerja terhadap pekerja/buruh karena memasuki usia pensiun dan apabila pengusaha telah mengikutkan pekerja/buruh pada program pensiun yang iurannya dibayar penuh oleh pengusaha, maka pekerja/buruh tidak berhak mendapatkan

²⁰ H. Mashudi, Moch, Chidir Ali, *Hukum Asuransi*, (Bandung : Mandar Maju, 1998), 227-228.

²¹ Ibrahim Adi Wibowo, Wawancara, Jember, 17 September 2018

uang pesangon sesuai ketentuan Pasal 156 ayat (2), uang pengharagaan masa kerja sesuai ketentuan Pasal 156 (3), tetapi tetap berhak atas uang penggantian hak sesuai ketentuan Pasal 156 ayat (4).”

Program pensiun yang dimaksudkan dalam ketentuan Pasal 167 ayat (1) di atas adalah program dana pensiun yang diatur dalam UU No. 11 Tahun 1992. Dana pensiun yang dimaksudkan undnag-undang tersebut adalah sebagai badan hukum yang mengelola dan menjanjikan manfaat pensiun bagi pesertanya, janda/duda/anak, yang dikaitkan dengan pencapaian usia tertentu dan memiliki status sebagai badan hukum serta memulai kegiatan sejak tanggal pengesahan oleh menteri keuangan.

Dengan demikian, dana pensiun pekerja/buruh adalah dana pensiun yang dibentuk oleh badan (perusahaan) yang mempekerjakan pekerja/buruh, selaku pendiri untuk menyelenggarakan program pensiun bagi kepentingan sebagian atau seluruh pekerja/buruhnya, sebagai peserta, dan yang menimbulkan kewajiban terhadap perusahaan untuk membayar iuran. Kepesertaan pada program jaminan pensiun mulai berlaku sejak pekerja terdaftar dan iuran pertama telah dibayarkan dan disetor oleh pemberi kerja selain penyelenggara negara kepada BPJS Ketenagakerjaan, yang dibuktikan dengn adanya tanda bukti pembayaran dari BPJS Ketenagakerjaan. Hal itu tertuang pada Pasal 3 ayat 1 dan 2.²²

²² Zaeni Asyhadie, *Aspek-aspek Hukum Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Indonesia* (Jakarta : PT Rajagrafindo Persada, 2008), 174-175.

Kepesertaan jaminan pensiun berakhir pada saat peserta meninggal dunia atau mencapai usia pensiun dan menerima akumulasi iuran beserta hasil pengembangannya secara sekaligus. Peraturan Pemerintah ini menegaskan, pemberi kerja selain penyelenggara negara wajib mendaftarkan seluruh pekerjanya kepada BPJS Ketenagakerjaan sebagai peserta, paling lambat 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak tanggal pekerja tersebut mulai bekerja.

Pemberi kerja selain penyelenggara negara yang tidak mendaftarkan pekerjanya, pekerja berhak mendaftarkan dirinya sendiri dalam jaminan pensiun kepada BPJS Ketenagakerjaan. Hal itu di atur dalam pasal 6 : Dalam hal pekerja belum terdaftar pada BPJS Ketenagakerjaan, pemberi kerja selain penyelenggara negara wajib bertanggung jawab pada pekerjanya dengan memberikan manfaat pensiun sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Pemerintah. Sedangkan penerima manfaat pensiun terdiri atas peserta, 1 orang istri atau suami yang sah sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undang, paling banyak 2 orang anak dan 1 orang tua.

Sementara usia pensiun, menurut Peraturan Pemerintah ini, untuk pertama kali ditetapkan 56 tahun. Namun mulai Januari 2019, usia pensiun menjadi 57 tahun. Pasal 15 ayat 3 menyebutkan: Usia pensiun sebagaimana dimaksud, selanjutnya bertambah 1 tahun untuk setiap 3 tahun berikutnya sampai mencapai usia pensiun 65 tahun.

Adapun manfaat pensiun berupa pensiun hari tua, pensiun cacat, pensiun janda/duda, pensiun anak, atau pensiun orang tua. Pasal 17 ayat 1 menyebutkan manfaat pensiun sebagaimana dimaksud ditetapkan untuk 1 tahun pertama, manfaat pensiun dihitung berdasarkan formula manfaat pensiun dihitung sebesar manfaat pensiun tahun sebelumnya dikali faktor indeksasi.

Formula manfaat pensiun sebagaimana dimaksud adalah 1 persen dikali masa iur dibagi 12 bulan kali rata-rata upah tahunan tertimbang selama masa iur dibagi 12. Upah tahunan tertimbang merupakan upah yang sudah disesuaikan nilainya berdasarkan tingkat inflasi umum yang ditetapkan oleh lembaga yang menyelenggarakan urusan pemerintah di bidang statistik. Sementara manfaat pensiun hari tua diterima peserta yang telah mencapai usia pensiun dan memiliki masa iur paling sedikit 15 tahun yang setara dengan 180 bulan. Besar manfaat pensiun hari tua ini dihitung dengan formula 1 persen dikali masa iur dibagi 12 bulan dikali rata-rata upah tahunan tertimbang selama masa iur dibagi 12. Upah tahunan tertimbang merupakan upah yang sudah disesuaikan nilainya berdasarkan tingkat inflasi umum yang ditetapkan oleh lembaga yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang statistik.

Hak atas manfaat pensiun hari tua diperhitungkan mulai tanggal 1 bulan berikutnya setelah peserta mencapai usia pensiun, dan akan berakhir pada saat peserta meninggal dunia. Hal tersebut

dinyatakan dalam Pasal 19 ayat 3 dan 4. Untuk manfaat pensiun cacat akan diterima peserta yang mengalami cacat total tetap sebelum mencapai usia pensiun, yang besarnya menggunakan formula di atas. Dalam hal ini peserta yang mengalami cacat total tetap dan masa iur kurang dari 15 tahun, masa iur yang digunakan dalam menghitung manfaat pensiun cacat adalah 15 tahun, dengan ketentuan, pertama, peserta rutin membayar iuran dengan tingkat kepadatan paling sedikit 80 persen. Kedua, kejadian yang menyebabkan cacat total tetap terjadi setelah peserta terdaftar dalam program Jaminan Pensiun paling sedikit 1 bulan.

Sedangkan untuk besaran manfaat pensiun janda dan duda yang akan diterima istri atau suami dari peserta yang meninggal dunia sebesar 50 persen dari formula sebagaimana di atas, atau 50 persen dari manfaat pensiun hari tua atau manfaat pensiun cacat untuk peserta yang meninggal dunia setelah menerima manfaat pensiun. Ketentuan yang sama berlaku untuk manfaat pensiun anak dalam hal peserta meninggal dunia dan tidak mempunyai istri dan suami, atau janda/duda dari peserta meninggal dunia atau menikah lagi. Sementara, manfaat pensiun orang tua penggalinya adalah angka 20 persen.²³

²³ BPJS Ketenagakerjaan, *Bridge Magazine* Vol. 03, 12-13.

b. Hak Peserta dan Iuran

Dalam hal ini peserta mencapai usia pensiun sebelum memenuhi masa iur 15 tahun, peserta berhak mendapatkan seluruh akumulasi iurannya ditambah hasil pengembagiannya, yang akan dibayarkan kepada peserta pada tanggal 1 bulan berikutnya setelah peserta mencapai usia pensiun dan dokumen telah diterima lengkap oleh BPJS Ketenagakerjaan. Peraturan Pemerintah ini menegaskan, iuran jaminan pensiun wajib dibayarkan setiap bulan sebesar 3 persen ini wajib ditanggung bersama oleh pemberi kerja selain penyelenggara negara sebesar 2 persen dari upah dan 1 persen dari upah yang ditanggung peserta.

Besaran iuran sebagaimana dimaksud dilakukan evaluasi paling singkat 3 tahun dengan mempertimbangkan kondisi ekonomi nasional, yang akan digunakan sebagai dasar untuk penyesuaian kenaikan besaran iuran secara bertahap menuju 8 persen. Adapun upah setiap bulan yang dijadikan dasar perhitungan iuran terdiri atas upah pokok dan tunjangan tetap pada bulan yang bersangkutan, dengan batas paling tinggi yang digunakan sebagai dasar perhitungan iuran Jaminan Pensiun untuk tahun 2015 sebesar Rp. 7.000.000,00. Peraturan Pemerintah ini mulai berlaku pada tanggal 1 Juli 2015.

Demikian disebutkan dalam Pasal 38 Peraturan Pemerintah Nomor

45 Tahun 2015 yang telah diundangkan Menteri Hukum dan HAM Yasonna H, Laoly pada 30 Juni 2015.²⁴

4. Kepuasan Nasabah

a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Salah satu tujuan utama perusahaan jasa dalam hal ini adalah menciptakan kepuasan nasbaah. Kepuasan nasabah sebagai hasil penilaian nasabah terhadap apa yang diharapkan nya dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk atau jasa.²⁵

Philip Kotler mengatakan bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang mengatakan hasil perbandingan antara hasil kerja atau produk atau jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan.²⁶

Dimensi-dimensi keinginan nasabah diimplementasikan oleh perusahaan dalam bentuk strategi bauran pemasaran, bahwa nilai nasabah dapat diciptakan melalui²⁷:

- 1) Dimensi Produk (meliputi care product, basic product, expected product augmented product dan potential product.
- 2) Layanan penjualan (meliputi kecepatan dan ketepatan proses transaksi, kecepatan dan ketepatan produk yang diterima, kemudahan mengakses jaringan perbankan, kesederhanaan dalam birokrasi dan prosedur transaksi, atmosfir pelayanan

²⁴ Ibid., 13

²⁵ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2010), 192

²⁶ Philip Kotler, *Marketing Manajemen*, (New Jersey: Prentice Hall, 2000), 36

²⁷ Ibid., 195

yang hangat dan bersahabat, proaktif terhadap kebutuhan dan keinginan nasabah).

- 3) Layanan purna jual dan keluhan (meliputi: customer service, bagian layanan purna jual apabila terjadi masalah atas produk yang telah di beli atau digunakan oleh nasabah, masalah direspon dengan cepat, layanan yang simpatik, layanan proaktif atau petugas call center yang bertugas untuk mengatasi berbagai keluhan yang disampaikan oleh nasabah berkaitan dengan pelayanan perbankan)

Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan rasa lega yang di miliki seseorang ketika dirinya telah mengkonsumsi suatu produk atau jasa dari orang lain atau lembaga yang bersangkutan.

Menurut Hoffman dan Beteson kepuasan atau tidak kepuasan adalah perbandingan dari ekspektasi konsumen kepada persepsi mengenai interaksi jasa yang sebenarnya.²⁸

Sedangkan menurut Richard F. Gerson mengatakan yang dimaksud kepuasan pelanggan adalah harapan nya telah terpenuhi. Jadi dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa secara umum pengertian kepuasan pelanggan dilihat dari kesesuaian antara

²⁸ Mts.Arief, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Layanan*, (Jakarta: Bayu Media Publishing,2007), 167

harapan atau keinginan pelanggan terhadap pelayanan yang diterimanya.²⁹

b. Strategi Kepuasan Nasabah

Strategi kepuasan nasabah yang ingin dicapai oleh perusahaan diantaranya :

- 1) Strategi pemasaran berkesinambungan (Relationship marketing strategy) yaitu, menjalin hubungan yang baik secara terus menerus (berkesinambungan) dengan nasabah, tidak hanya dalam jangka pendek tetapi hubungan jangka panjang. Nasabah bukan hanya puas tetapi juga loyal terhadap bank.
- 2) Strategi pelayanan prima yaitu, menawarkan pelayanan yang baik dibandingkan dengan pesaing. Usaha ini biasanya membutuhkan biaya yang cukup besar, tetapi juga memberikan dampak yang besar (positif) kepada nasabah. Begitu juga sebaliknya, jika biaya yang dikeluarkan kecil maka dampak yang dapat dirasakan oleh nasabah juga kecil (negatif).

c. Mutu Pelayanan

Mutu adalah sesuatu yang unggul dan bernilai tinggi, (ukuran) baik buruk atau derajat (kepandaian, kecerdasan) kualitas. Sedangkan menurut Goest dan Davis kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

²⁹ Ibid., 167

Dari uraian diatas dapat dipahami bahwa kualitas dapat dipandang secara luas sebagai keunggulan dan keistimewaan dan dapat didefinisikan sebagai penyampaian pelayanan yang relatif istimewa terhadap harapan pelanggan. Jika perusahaan tidak melakukan hal yang tidak sesuai dengan harapan pelanggan, berarti perusahaan tersebut tidak sesuai dengan harapan pelanggan.

1) Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml, dan Berry terhadap lima dimensi utama yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya sebagai berikut :

- a) Reabilitas (*reability*), berkenaan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
- b) Daya tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
- c) Jaminan (*assurance*), yaitu perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap

perusahaan, dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya.

- d) Empati (*empathy*) berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasional yang nyaman.
- e) Bukti Fisik (*tangible*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan serta penampilan karyawan.

Dari lima dimensi diatas dapat diuraikan unsur-unsur dimensi pelayanan jasa perbankan yang meliputi³⁰;

- 1) Dimensi *reliability*, diantaranya meliputi :
 - a) Pelayanan pembukuan rekening yang cepat dan tepat.
 - b) Kecepatan pelayanan penyetoran dana nasabah.
 - c) Luas jaringan pelayanan penarikan dan penyetoran disemua cabang bank.
 - d) Waktu pelayanan yang memadai.
- 2) Dimensi *responsiveness*, diantaranya meliputi :
 - a) Kemampuan marketing officer dalam menangani keluhan nasabah.

³⁰ Mts.Arief, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Layanan*, (Jakarta: Bayu Media Publishing,2007), 120

b) Kemampuan customer service dalam menangani keluhan nasabah.

c) Tindakan pegawai bank yang cepat tanggap ketika nasabah sedang menghadapi masalah.

3) Dimensi *assurance*, diantaranya meliputi :

a) Keterampilan marketing officer dalam melayani kebutuhan nasabah.

b) Keterampilan customer service dalam melayani kebutuhan nasabah.

c) Keterampilan teller dan pegawai lainnya dalam melayani nasabah.

d) Pelayanan yang sopan dan ramah dari bagian teller kepada nasabah.

e) Adanya jaminan keamanan dari bank atas dana nasabah.

4) Dimensi *empathy*, diantaranya meliputi:

a) Memberikan perhatian terhadap segala keluhan nasabah.

b) Memberikan perhatian terhadap segala kebutuhan nasabah.

c) Pemberian pelayanan yang baik kepada semua nasabah.

5) Dimensi *tangible*, diantaranya meliputi :

- a) Adanya sarana halaman parkir yang luas dan aman.
- b) Menjaga tingkat kebersihan interior dan eksterior lingkungan bank.
- c) Adanya kelengkapan sarana dan prasarana.

Pelayanan prima secara harfiah merupakan pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik. Dikatakan sangat baik atau terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan serta memuaskan pelanggan atau nasabah.³¹ Meningkatkan layanan dan kepuasan dapat meningkatkan pendapatan. Tingkat kepuasan pelanggan akan berdampak pada pendapatan lembaga dimana masyarakat memiliki pilihan kemana mereka hendak mendapatkan produk, program, dan layanan (misal: pusat layanan masyarakat yang menyewakan fasilitasnya untuk rapat dan lokakarya bersaing dengan hotel dan pusat konferensi).³²

IAIN JEMBER

³¹ M.Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung:Alfabeta.2010),.205

³² Philip Kotler dan Nancy Lee, *Pemasaran di Sektor Publik*, (PT INDEKS, 2007), 195

d. Faktor- Faktor Kurangnya Kualitas Pelayanan

Terdapat beberapa faktor yang dapat mengurangi kualitas layanan pada sebuah perusahaan. Sehingga perusahaan perlu memperhatikan faktor-faktor tersebut, yaitu:

1. Produksi dan konsumsi yang terjadi secara simultan

Karakter dari jasa itu sendiri adalah inseparability, artinya jasa tersebut diproduksi dan dikonsumsi pada waktu yang bersamaan. Sehingga terjadi interaksi antara penyedia jasa dan konsumen yang memungkinkan terjadi hal-hal berdampak negatif di mata konsumen, seperti:

- a) Tidak terampil dalam melayani pelanggan.
- b) Cara berpakaian karyawan kurang sesuai dengan konteks.
- c) Tutur kata karyawan kurang sopan.
- d) Bau badan karyawan yang mengganggu kenyamanan konsumen.
- e) Karyawan kurang senyum atau mimik muka yang tidak ramah.

2. Intensitas tenaga kerja yang tinggi

Keterlibatan karyawan secara intensif dalam penyampaian layanan dapat pula menimbulkan dampak negatif pada kualitas, yaitu berupa tingginya variabilitas layanan yang dihasilkan. Seperti, pelatihan kurang memadai atau juga pelatihan tidak sesuai dengan kebutuhan, tingkat turnover

karyawan yang tinggi, motivasi kerja karyawan kurang diperhatikan, dan lain-lain.

3. Dukungan terhadap pelanggan internal kurang memadai.

Karyawan front-line adalah ujung tombak dalam sistem penyampaian layanan. Karyawan front-line dapat dikatakan sebagai citra perusahaan karena karyawan-karyawan tersebut memberikan kesan pertama kepada konsumen. Agar para karyawan front-line mampu memberikan pelayanan dengan efektif, diperlukan dukungan dari perusahaan seperti, dukungan informasi (prosedur operasi), peralatan (pakaian seragam, material), maupun pelatihan keterampilan.

4. Gap komunikasi.

Komunikasi merupakan faktor penting dalam menjalin hubungan antara perusahaan dengan konsumen. Bila terjadi gap komunikasi, maka konsumen memberikan penilaian negatif terhadap kualitas pelayanan. Gap-gap komunikasi tersebut dapat berupa:

- a) Penyedia layanan memberikan janji yang berlebihan, sehingga tidak mampu memenuhinya.
- b) Penyedia layanan tidak selalu memberikan informasi terbaru kepada konsumen.
- c) Pesan komunikasi yang disampaikan penyedia layanan tidak dipahami konsumen.

d) Penyedia layanan tidak memperhatikan atau menindaklanjuti keluhan atau saran konsumen.

5. Memperlakukan semua pelanggan dengan cara yang sama.

Setiap konsumen memiliki karakter, emosi, keinginan yang berbeda-beda. Penyedia layanan harus memahami keunikan dan perbedaan yang ada. Sehingga tidak dapat memperlakukan semua konsumen dengan cara yang sama.

6. Perluasan atau pengembangan layanan secara berlebihan.

Penambahan layanan dapat berdampak baik atau bahkan mengurangi service quality pada sebuah perusahaan. Dampak baiknya adalah untuk menyempurnakan service quality menjadi lebih baik. Tetapi di sisi lain, apabila layanan baru terlampaui banyak, hasil yang didapat belum tentu optimal.

7. Visi bisnis jangka pendek.

Visi jangka pendek (contohnya, penghematan biaya semaksimal mungkin) dapat merusak service quality yang sedang ditujukan untuk jangka panjang. Sebagai contoh, kebijakan sebuah restoran untuk menutup sebagian cabang akan mengurangi tingkat akses bagi para pelanggan restoran tersebut.

e. Faktor-faktor Hambatan dalam Pelayanan

Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maupun instansi pelayanan umum merupakan dasar usaha peningkatan kualitas pelayanan. Penelitian

terhadap berbagai pihak yang berkepentingan dengan jasa pelayanan menghasilkan berbagai faktor yang menjadi penghambat peningkatan kualitas pelayanan. Faktor-faktor tersebut dapat diidentifikasi sebagai berikut:

- 1) Kurang otoritas yang diberikan pada bawahan.
- 2) Terlalu birokrasi sehingga lambat dalam menanggapi keluhan konsumen.
- 3) Bawahan tidak berani mengambil keputusan sebelum ada izin dari atasan.
- 4) Petugas sering bertindak kaku dan tidak memberi jalan keluar yang baik.
- 5) Petugas sering tidak ada ditempat pada waktu jam kerja sehingga sulit untuk.
- 6) Banyak interest pribadi.
- 7) Budaya tip.
- 8) Aturan main yang tidak terbuka dan tidak jelas.
- 9) Kurang professional (kurang trampil menguasai bidangnya).
- 10) Banyak instansi atau bagian lain yang terlibat.
- 11) Disiplin kerja sangat kurang dan tidak tepat waktu.
- 12) Tidak ada keselarasan antara bagian dalam memberikan layanan
- 13) Kurang control sehingga petugas agak ”nakal”.
- 14) Ada diskriminasi dalam memberikan layanan.

15) Belum ada sistem informasi manajemen (SIM) yang terintegrasi

Keseluruhan faktor penghambat dalam pelayanan tersebut di atas dapat dijadikan dasar bagi manajer untuk meningkatkan atau memperbaiki pelayanan agar dapat mengurangi bahkan menghilangkan kesenjangan yang terjadi antara pihak perusahaan dengan pelanggan.

5. Prosedur Pembayaran Klaim Jaminan Pensiun

a. Prosedur Pembayaran Klaim dan Syarat – Syarat Pengajuan Pembayaran Klaim Jaminan Pensiun:

Prosedur merupakan suatu rangkaian kegiatan yang melibatkan orang untuk mendapatkan keseragaman dalam melakukan transaksi. Prosedur dibuat untuk menghasilkan *output* berupa suatu informasi bagi perusahaan. Sebelum membahas lebih jauh mengenai prosedur pembayaran klaim jaminan pensiun. Prosedur adalah suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang.³³

Suata perusahaan membutuhkan suatu sistem dan prosedur kerja yang mudah dipahami untuk membantu meningkatkan produktivitas terhadap kinerja perusahaan.

³³ Mulyadi, *Sistem Akuntansi* (Jakarta : Selemba Empat, 2016), 5.

Pembayaran Klaim Asuransi adalah pemenuhan hak peserta asuransi atas premi yang telah dibayarkan, dengan permintaan resmi yang ditujukan kepada perusahaan asuransi terkait perlindungan finansial atau ganti rugi dari pihak bertanggung sesuai dengan kontrak perjanjian yang telah disepakati antara bertanggung dengan perusahaan penyedia jasa asuransi.

Untuk proses pembayaran klaim ini harus melalui bagian administrasi klaim/bidang klaim. Bidang klaim dari suatu perusahaan asuransi bertanggung jawab untuk memenuhi pembayaran uang sebagaimana yang dijanjikan oleh perusahaan dalam polis asuransi. Untuk memenuhi tanggung jawab perusahaan kepada para pemegang polis, ahli waris dan bertanggung, bidang klaim harus bisa meyakinkan bahwa benefit dibayarkan segera dan kepada yang berhak menerima.

Namun pengajuan klaim ini tidak selalu disetujui, melainkan perlu adanya penentuan oleh administrasi klaim yang menghasilkan keputusan harus membayarkan klaim atau menolak suatu klaim. Penentuan ini mengikuti prosedur penyelesaian dengan empat langkah pokok sebagai berikut, yaitu:

- 1) Pemberitahuan kerugian oleh peserta asuransi.
- 2) Penyelidikan kerugian yang dilakukan oleh pihak perusahaan asuransi.
- 3) Bukti kerugian yang dialami peserta asuransi.

- 4) Keputusan pembayaran klaim atau penolakan tuntutan klaim tersebut.³⁴

Adapun peran perusahaan dalam syarat klaim BPJS Ketenagakerjaan antara lain dapat membantu proses pencairan dana dan menegakkan peraturan yang ada kepada karyawan. Berikut ini peserta yang memasuki kategori pensiun meliputi :

- a) Peserta mengundurkan diri dan berhenti bekerja
- b) Peserta mengalami PHK dan tidak lagi bekerja di manapun.
- c) Peserta pergi keluar negeri dan tidak lagi tinggal di Indonesia untuk selamanya.³⁵

Penerima manfaat pensiun terdiri dari :

- a) Peserta.
- b) 1 (satu) orang istri atau suami yang sah menurut peraturan perundang-undangan di Negara Kesatuan Republik Indonesia.
- c) Paling banyak 2 (dua) orang anak yaitu anak kandung, anak tiri, atau anak angkat yang sah.
- d) 1 (satu) orang tua terdiri dari ayah kandung, ibu kandung, ayah tiri, ibu tiri, ayah angkat, atau ibu angkat.
- e) Syarat – Syarat Pengajuan Pembayaran Klaim Jaminan Pensiun:

³⁴ AM. Hasan Ali, MA, *Asuransi Dalam Prespektif Hukum Islam* (Jakarta : Prenada Media Group, 2005), 90.

³⁵ <https://sleekr.co/blog/katahui-syarat-klaim-bpjs-ketenagakerjaan/>. Com. Diakses Pada Tanggal 11 April 2019 Pada Jam 08.45

1) Klaim Manfaat Jaminan Pensiun Hari Tua

TABEL 2.2
Syarat – syarat Pengajuan Pembayaran Klaim
Jaminan Pensiun Hari Tua

Syarat	Asli	Foto Copy
Formulir Jaminan Pensiun (F6) Yang Telah Diisi	1	
Kartu Peserta Tenaga Kerja	1	1
KTP atau Paspor Tenaga Kerja Yang Masih Berlaku	1	2
Kartu Keluarga / Keterangan Domisili	1	1
Buku Tabungan Tenaga Kerja	1	1
Pengajuan Manfaat Pensiun Hari Tua Tidak Dapat Dikuasakan	1	1

2) Klaim Manfaat Jaminan Pensiun Cacat

TABEL 2.3
Syarat – syarat Pengajuan Pembayaran Klaim
Jaminan Pensiun Cacat

Syarat	Asli	Foto Copy
Formulir Jaminan Pensiun Yang Telah Diisi	1	
Kartu Peserta Tenaga Kerja	1	1
KTP atau Paspor Tenaga Kerja Yang Masih Berlaku	1	2
Kartu Keluarga / Keterangan Domisili		
Surat Keterangan Dokter yang menyatakan tenaga kerja mengalami cacat total tetap atau resume medis. (dalam hal ini adalah dokter yang merawat)	1	1
Surat pernyataan cacat total oleh dokter penasehat	1	1
Surat Keterangan berhenti bekerja dari perusahaan	1	1
Buku Tabungan tenaga kerja	1	1

Keterangan : Pengajuan manfaat Pensiun Cacat tidak dapat dikuasakan, Dalam hal peserta tidak bisa hadir karena kecacatannya, maka Kantor Cabang dapat membantu proses pengajuan klaim.

3) Klaim Manfaat Jaminan Pensiun Janda / Duda

TABEL 2.4
Syarat Kasus Peserta Meninggal Dunia Sebelum Usia Pensiun

Syarat	Asli	Foto Copy
Formulir Jaminan Pensiun Janda / Duda Yang Telah Diisi	1	
Kartu Peserta Tenaga Kerja	1	1
KTP atau Paspor Tenaga Kerja Yang Masih Berlaku	1	2
Kartu Keluarga / Keterangan Domisili		
KTP / paspor ahli waris (janda / duda)	1	1
Surat keterangan nikah	1	1
Surat keterangan kematian dari kelurahan atau fasilitas kesehatan yang telah dilegalisir	1	1
Surat keterangan ahli waris dari kelurahan atau kepala desa yang telah dilegalisir	1	1
Buku Tabungan ahli waris / penerima manfaat	1	1

TABEL 2.5
Syarat Kasus Peserta Meninggal Dunia
Usia Pensiun Hari Tua

Syarat	Asli	Foto Copy
Formulir Jaminan Pensiun Janda / Duda Yang Telah Diisi	1	
Kartu Peserta Tenaga Kerja	1	1
KTP atau Paspor Tenaga Kerja Yang Masih Berlaku	1	2
Kartu Keluarga / Keterangan Domisili		
KTP / paspor ahli waris (janda / duda)	1	1
Surat keterangan nikah	1	1
Surat keterangan kematian dari kelurahan atau fasilitas kesehatan yang telah dilegalisir	1	1
Surat keterangan ahli waris dari kelurahan atau kepala desa yang telah dilegalisir	1	1
Buku Tabungan ahli waris / penerima manfaat	1	1

4) Klaim Manfaat Jaminan Pensiun Anak

TABEL 2.6
Syarat – syarat Pengajuan Pembayaran Klaim
Jaminan Pensiun Anak

Syarat	Asli	Foto Copy
Anak penerima manfaat pensiun mengisi Formulir JP	1	
Kartu Peserta Tenaga Kerja	1	1
KTP atau Paspor Tenaga Kerja Yang Masih Berlaku	1	2
Akte Lahir		
Kartu Keluarga / Keterangan Domisili		
KTP / paspor ahli waris (Anak)	1	1
Surat keterangan nikah	1	1
Surat keterangan kematian dari kelurahan atau fasilitas kesehatan yang telah dilegalisir	1	1
Surat keterangan ahli waris dari kelurahan atau kepala desa yang telah dilegalisir	1	1
Buku Tabungan ahli waris / penerima manfaat / penerima manfaat, bila anak belum dewasa maka dapat dikuasakan kepada orang yang mempunyai hak wali asuh, namun buku tabungan di atas namakan nama anak/penerima manfaat	1	1

5) Klaim Manfaat Jaminan Pensiun orang Tua

TABEL 2.7
Syarat – syarat Pengajuan Pembayaran Klaim
Jaminan Pensiun Orang Tua

Syarat	Asli	Foto Copy
Orang Tua penerima manfaat pensiun mengisi Formulir JP	1	
Kartu Peserta Tenaga Kerja	1	1
KTP atau Paspor Tenaga Kerja Yang Masih Berlaku	1	2

Akte Lahir		
Kartu Keluarga / Keterangan Domisili		
KTP / paspor ahli waris (Anak)	1	1
Surat keterangan nikah	1	1
Surat keterangan kematian dari kelurahan atau fasilitas kesehatan yang telah dilegalisir	1	1
Surat keterangan ahli waris dari kelurahan atau kepala desa yang telah dilegalisir	1	1
Buku Tabungan ahli waris / penerima manfaat / penerima manfaat, bila anak belum dewasa maka dapat dikuasakan kepada orang yang mempunyai hak wali asuh, namun buku tabungan di atas namakan nama anak/penerima manfaat	1	1

6) Klaim Manfaat Jaminan Pensiun Lump Sum

TABEL 2.8**Syarat Peserta Memasuki Usia Pensiun,
Dan Tidak Memenuhi Masa Iur Minimum 15 Tahun**

Syarat	Asli	Foto Copy
Penerima manfaat pensiun mengisi Formulir JP	1	
Kartu Peserta Tenaga Kerja	1	1
KTP atau Paspor Tenaga Kerja Yang Masih Berlaku	1	2
Kartu Keluarga / Keterangan Domisili	1	1
KTP / paspor ahli waris (Anak)	1	1
Buku Tabungan ahli waris / penerima manfaat / penerima manfaat, bila anak belum dewasa maka dapat dikuasakan kepada orang yang mempunyai hak wali asuh, namun buku tabungan di atas namakan nama anak/penerima manfaat.	1	1

TABEL 2.9
Syarat Peserta Meninggal Dunia, Penerima Manfaat (Ahli Waris)
Memenuhi Persyaratan Manfaat Lump Sum (MLS)

Syarat	Asli	Foto Copy
Penerima manfaat pensiun mengisi Formulir JP	1	
Kartu Peserta Tenaga Kerja	1	1
KTP atau Paspor Tenaga Kerja Yang Masih Berlaku	1	2
Kartu Keluarga / Keterangan Domisili		
KTP / paspor ahli waris (janda / duda)	1	1
Surat keterangan nikah	1	1
Surat keterangan kematian dari kelurahan atau fasilitas kesehatan yang telah dilegalisir	1	1
Surat keterangan ahli waris dari kelurahan atau kepala desa yang telah dilegalisir	1	1
Buku Tabungan ahli waris / penerima manfaat	1	1

TABEL 2.10
Syarat Peserta Mengalami Cacat Total Tetap Dan Masa Tunggu
Kurang Dari 1 Bulan Dan Atau Density Rate Kurang Dari 80%

Syarat	Asli	Foto Copy
Penerima manfaat pensiun mengisi Formulir JP	1	
Kartu Peserta Tenaga Kerja	1	1
KTP atau Paspor Tenaga Kerja Yang Masih Berlaku	1	2
Kartu Keluarga / Keterangan Domisili		
Surat Keterangan Dokter yang menyatakan tenaga kerja mengalami cacat total tetap atau resume medis. (dalam hal ini adalah dokter yang merawat)	1	1
Surat pernyataan cacat total oleh dokter penasehat	1	1
Surat Keterangan berhenti bekerja dari perusahaan	1	1
Buku Tabungan tenaga kerja	1	1

TABEL 2.11
Syarat Peserta Meninggal Dunia, Dengan Masa Tunggu
Kurang Dari 1 Tahun Dan Atau Density Rate Kurang Dari 80%

Syarat	Asli	Foto Copy
Penerima manfaat pensiun mengisi Formulir JP	1	
Kartu Peserta Tenaga Kerja	1	1
KTP atau Paspor Tenaga Kerja Yang Masih Berlaku	1	2
Kartu Keluarga / Keterangan Domisili		
KTP / paspor ahli waris (janda / duda)	1	1
Surat keterangan nikah	1	1
Surat keterangan kematian dari kelurahan atau fasilitas kesehatan yang telah dilegalisir	1	1
Surat keterangan ahli waris dari kelurahan atau kepala desa yang telah dilegalisir	1	1
Buku Tabungan ahli waris / penerima manfaat	1	1

TABEL 2.12
Syarat Apabila Meninggalkan Indonesia Untuk Selama- Lamanya
Dan Atau Tidak Memenuhi Masa Iur Minimum 15 Tahun
Untuk Warga Negara Asing

Syarat	Asli	Foto Copy
Mengisi Formulir	1	
Kartu Peserta BPJS Ketenagakerjaan	1	1
Surat keterangan habis kontrak dari perusahaan atau surat keterangan berakhirnya masa tugas di Indonesia	1	2
KTP atau Paspor Tenaga Kerja Yang Masih Berlaku	1	1
Buku Tabungan penerima manfaat yang masih aktif	1	1

TABEL 2.13
Syarat Apabila Meninggalkan Indonesia Untuk Selama- Lamanya
Dan Atau Tidak Memenuhi Masa Iur Minimum 15 Tahun
Untuk Warga Negara Indonesia.³⁶

Syarat	Asli	Foto Copy
Mengisi Formulir	1	
Kartu Peserta BPJS Ketenagakerjaan	1	1
Dokumen kontrak kerja atau Permanent Resident atau domisili dinegara tujuan	1	2
Surat nikah bagi WNI yang mengikuti suami/istri dilampiri dengan dokumen kontrak kerja / Permanent Resident / domisili suami/istri dinegara tujuan / surat keterangan dari kedutaan	1	1
Visa kerja dari negara tujuan	1	1
Buku Tabungan penerima manfaat yang masih aktif	1	1



³⁶ BPJS Ketenagakerjaan, *Buku Panduan Jaminan Sosial BagiPerusahaan*, 43-54.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan jenis penelitian

Adapun pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan kualitatif lebih menekankan analisisnya pada proses penyimpulan induktif serta pada analisis terhadap dinamika hubungan antarfenomena yang diamati dengan menggunakan logika ilmiah.³⁷ Sementara jenis penelitian yang digunakan yakni studi kasus dan penelitian lapangan. Studi kasus merupakan penyelidikan mendalam mengenai suatu unit sosial sedemikian rupa sehingga menghasilkan gambaran yang terorganisasikan dengan baik dan lengkap mengenai unit sosial tersebut.

B. Obyek penelitian

Obyek penelitian merupakan sasaran penelitian yang menunjukkan tempat yang akan hendak dijadikan lokasi penelitian. Adapun lokasi penelitian ini bertempat pada PT. BPJS Ketenagakerjaan cabang Jember Jln. Ledjend Sutoyo No. 15A Jember. Lokasi tersebut sebagai obyek tempat penelitian bagi peneliti untuk meneliti tentang sistem pengelolaan dana jaminan sosial dan pembayaran klaim.

C. Subyek Penelitian

Cara menentukan subyek penelitian dalam skripsi ini penulis menggunakan teknik *Nonprobability*. *Nonprobability* sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang/kesempatan sama bagi

³⁷Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 1998), 5.

setiap unsur/anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.³⁸ *Nonprobability* teknik sampel, dengan *Purposive Sampling* yang berarti teknik penentuan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu sehingga layak dijadikan sampel.

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif menurut Lofland adalah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.³⁹ Sebagaimana pendapat tersebut, maka sumber data yang diperlukan dibagi menjadi dua macam yaitu:

1. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari lapangan, data ini di dapat dari sumber pertama dari individu atau perorangan seperti hasil wawancara.⁴⁰ Sumber data primer dari penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara dari Kepala Bidang Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Jember. Narasumber : Penata Madya Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Jember.

2. Data sekunder

Jenis data sekunder adalah jenis data pendukung atau kepustakaan yang berkaitan dengan penelitian ini:

³⁸ Dr. Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*, (Bandung : CV Alfabeta, 2016), 84.

³⁹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Ed. Rev., cet. 28, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2010), 157.

⁴⁰ Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), 157.

a. Bahan Primer

Bahan primer berupa bahan pokok yang berkaitan dengan acuan prosedur pembayaran klaim jaminan pensiun di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Jember. Diantaranya adalah : formulir pengajuan klaim jaminan pensiun.

b. Bahan Sekunder

Bahan sekunde yaitu bahan-bahan yang erat hubungannya dengan data primer, dan dapat membantu menganalisis dan memahami bahan data primer, meliputi rancangan perundang-undangan, hasil karya ilmiah para ahli dan hasil-hasil penelitian. Selain itu berupa bahan yang dapat dari buku-buku karangan para ahli, modul, surat kabar, berupa karya ilmiah seperti bahan pustaka, jurnal dan sebagainya serta bahan lainnya yang terkait dengan penelitian yang di lakukan.

D. Instrumen Dan Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan pertama dalam penelitian ialah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Adapun teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan cara observasi (pengamatan), interview (wawancara), dan dokumen.⁴¹

⁴¹ Dr. Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung : CV Alfabeta, 2014), 62.

1. *Observasi* (pengamatan)

Observasi merupakan pengamatan terhadap fenomena-fenomena yang menjadi fokus penelitian. Observasi dapat dilakukan dengan menggunakan observasi tersamar (terus-terang). Dalam hal ini, peneliti dalam melakukan pengumpulan data menyatakan terus terang kepada sumber data (informan), bahwa ia sedang melakukan penelitian. Jadi mereka yang diteliti mengetahui sejak awal sampai akhir tentang aktivitas peneliti.⁴²

2. *Interview* (wawancara)

Wawancara merupakan pertemuan antara dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara dilakukan dengan terstruktur sebagai tehnik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Oleh karena itu dalam melakukan wawancara, pengumpul data telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya pun telah disiapkan.⁴³

3. Dokumen

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari

⁴² Dr. Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*, (Bandung : CV Alfabeta, 2016), 228.

⁴³ *Ibid.*, 138.

seseorang. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.⁴⁴

E. Analisis data

Pada bagian ini diuraikan bagaimana prosedur analisis data yang hendak dilakukan sehingga memberikan gambaran bagaimana peneliti akan melakukan pengelolaan data seperti proses pelacakan, pengaturan, dan klasifikasi data yang akan dilakukan.⁴⁵

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel.

Telah disebutkan sebelumnya bahwa peneliti ini menggunakan metode *analisis kualitatif* yang mana data yang ada dikumpulkan dan di analisis. Selanjutnya data tersebut sebagai rujukan dalam rangka memahami atau memperoleh pengertian yang mendalam dan menyeluruh untuk pembedahan masalah dengan menarik kesimpulan *deduktif induktif*. Secara sederhana artinya sebuah data yang di peroleh terkait dengan Prosedur Pembayaran Klaim Jaminan Pensiun Di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Jember akan diolah dan di tarik kesimpulan sehingga dapat menjawab semua pokok permasalahan penelitian ini. Analisis data di akhiri dengan

⁴⁴ Ibid., 240.

⁴⁵ Babun Sohartho Dkk IAIN Jember, *Pedoman penulisan Karya Ilmiah*, (Jember: IAIN Jember Press, 2015), 47.

memberikan saran atau rekomendasi khususnya kepada instansi terkait guna meningkatkan kapabilitas dalam bidangnya.

Peneliti menggunakan analisis data kualitatif versi *Miles* dan *Huberman* (1984), bahwa dalam proses melakukan analisis data dengan cara sebagai berikut:

1. Reduksi data

Reduksi data merupakan kegiatan merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang direduksi akan memberikan gambaran yang telah jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

Pada langkah ini, peneliti memilih dan memilah data-data yang telah diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, lalu membuang data-data yang tidak diperlukan atau tidak relevan dengan penelitian ini. Reduksi data juga bisa dikatakan sebagai penyaringan informasi yang telah didapatkan dari sumber primer maupun sekunder.

2. Penyajian data

Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagian, hubungan antar kategori sebagainya. Dengan menyajikan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

Langkah selanjutnya adalah menyajikan data, dalam penyajian data ini bisa lebih memudahkan untuk memahami tentang apa yang terjadi di

lapangan, lalu merencanakan kerja selanjutnya untuk mendapatkan data lagi berdasarkan apa yang telah di pahami, tersebut.⁴⁶ Sehingga data-data yang didapatkan merupakan data-data penting semua.

3. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan atau verifikasi data merupakan kesimpulan yang mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.⁴⁷

Setelah melalui dua langkah analisis data, maka pada langkah ketiga ini dilakukan verifikasi data dari awal hingga akhir. Langkah ini merupakan kesimpulan dari penelitian yang sudah dilakukan dalam waktu yang lama, sehingga diharapkan kesimpulan dari penelitian ini bisa dikatakan menjadi temuan-temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada.⁴⁸

F. Keabsahan data

Validitas data atau keabsahan data merupakan derajat ketetapan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data “yang tidak berbeda” antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian. Adapun untuk menguji

⁴⁶ Ibid., 341.

⁴⁷ Ibid., 252.

⁴⁸ Ibid., 345.

keabsahan data menggunakan triangulasi sumber. Triangulasi sumber adalah mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.⁴⁹

G. Tahap-tahap penelitian

Pada bagian ini menguraikan rencana pelaksanaan penelitian yang akan dilakukn peneliti, mulai dari penelitian pendahuluan, pengembangan desain, penelitian sebenarnya, dan sampai padabpenulisan laporan. Secara garis besar, penelitian kualitatif menempuh tiga tahapan yaitu: tahapan pralapangan, tahap pekerjaan lapangan dan tahap analisis atau interpretasi data. Adapun tahapan-tahapan tersebut sebagai berikut:

1. Tahap pralapangan

Pada tahap ini, kegiatan yang dilakukan peneliti adalah:

- a. Menyusun rencana penelitian secara fleksibel (membuat desain penelitian)
- b. Memilih lapangan penelitian
- c. Mengurus perizinan untuk melakukan penelitian kepadapihak-pihak yang terkait dengan penelitian yang akan dilakukan.
- d. Menjajaki dan menilai lapangan:
 - 1) Pemahaman atas petunjuk dan cara hidup seperti penelitian.
 - 2) Memahami pandangan hidup peserta penelitian.
 - 3) Penyesuaian diri dengan keadaan lingkungan tempat dan latar penelitian.
- e. Memilih dan memanfaatkan informan

⁴⁹ Dr. Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, (Bandung : CV Alfabeta, 2011), 271.

- f. Menyiapkan perlengkapan penelitian
- g. Memperhatikan etika penelitian

2. Tahap pekerja lapangan

Pada tahapan ini yang dilakuakn oleh peneliti adalah :

- a. Memahami latar penelitian
- b. Pengenalan hubungan peneliti dilapangan
- c. Jangka waktu penelitian
- d. Memasuki lapangan
- e. Keakraban hubungan
- f. Mempelajari bahasa
- g. Peranan peneliti
- h. Pengarahan batas penelitian
- i. Mencatat data

IAIN JEMBER

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Obyek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya BPJS Ketengakerjaan

Penyelenggaraan program jaminan sosial merupakan salah satu tanggung jawab dan kewajiban Negara - untuk memberikan perlindungan sosial ekonomi kepada masyarakat. Sesuai dengan kondisi kemampuan keuangan Negara. Indonesia seperti halnya negara berkembang lainnya, mengembangkan program jaminan sosial berdasarkan funded social security, yaitu jaminan sosial yang didanai oleh peserta dan masih terbatas pada masyarakat pekerja di sektor formal.

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.⁵⁰

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 Nomor 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.

⁵⁰ Ibrahim Adi Wibowo, Wawancara, Jember, 17 September 2018

Kiprah Perusahaan PT Jamsostek (Persero) yang mengedepankan kepentingan dan hak normatif Tenaga Kerja di Indonesia dengan memberikan perlindungan 4 (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 program jaminan sosial tenaga kerja, yang meliputi JKK, JKJ, JHT 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.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS Ketenagakerjaan) adalah badan hukum publik yang bertanggungjawab kepada Presiden dan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua, jaminan pensiun dan jaminan kematian. Pada 1 Januari 2014, Pemerintah mengubah PT Jamsostek (Persero) menjadi BPJS Ketenagakerjaan atas perintah UU BPJS. Pada saat PT Jamsostek berubah menjadi BPJS Ketenagakerjaan pada 1 Januari 2015, terjadi serangkaian peristiwa sebagai berikut:

- a. PT Jamsostek dinyatakan bubar tanpa likuidasi.
- b. Semua aset dan liabilitas, serta hak dan kewajiban PT Jamsostek (Persero) dialihkan kepada BPJS Ketenagakerjaan.
- c. Semua pegawai PT Jamsostek (Persero) menjadi pegawai BPJS Ketenagakerjaan.
- d. Menteri Badan Usaha Milik Negara (BUMN) selaku Rapat Umum Pemegang Saham mengesahkan laporan posisi keuangan penutup PT Jamsostek (Persero) setelah dilakukan audit oleh kantor akuntan publik.
- e. Menteri Keuangan mengesahkan laporan posisi keuangan pembuka BPJS Jamsostek dan laporan posisi keuangan pembuka Dana Jaminan Ketenagakerjaan.
- f. BPJS Ketenagakerjaan melanjutkan penyelenggaraan program jaminan kecelakaan kerja, jaminan kematian dan jaminan hari tua yang selama

ini telah diselenggarakan oleh PT Jamsostek, termasuk menerima peserta baru sampai dengan 30 Juni 2015.⁵¹

BPJS Ketenagakerjaan menyelenggarakan program jaminan kecelakaan kerja, program jaminan kematian dan program jaminan hari tua dan program jaminan pensiun sesuai dengan ketentuan UU SJSN bagi peserta selain peserta program yang dikelola oleh PT Asabri (Persero) dan PT Taspen (Persero). PT Asabri (Persero) dan PT Taspen (Persero) mengalihkan kepesertaan Pegawai Negeri Sipil, Prajurit TNI dan Anggota POLRI ke BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Ketenagakerjaan menyelenggarakan program jaminan kecelakaan kerja, jaminan kematian dan jaminan hari tua dan jaminan pensiun sesuai dengan ketentuan UU SJSN bagi seluruh pekerja di Indonesia.⁵²

BPJS Ketenagakerjaan menurut UU BPJS berfungsi menyelenggarakan 4 (empat) program, yaitu program jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua, jaminan pensiun, dan jaminan kematian. Berdasarkan Undang-Undang No. 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), maka BPJS Ketenagakerjaan memiliki tugas, wewenang, kewajiban, hak, sebagai berikut:

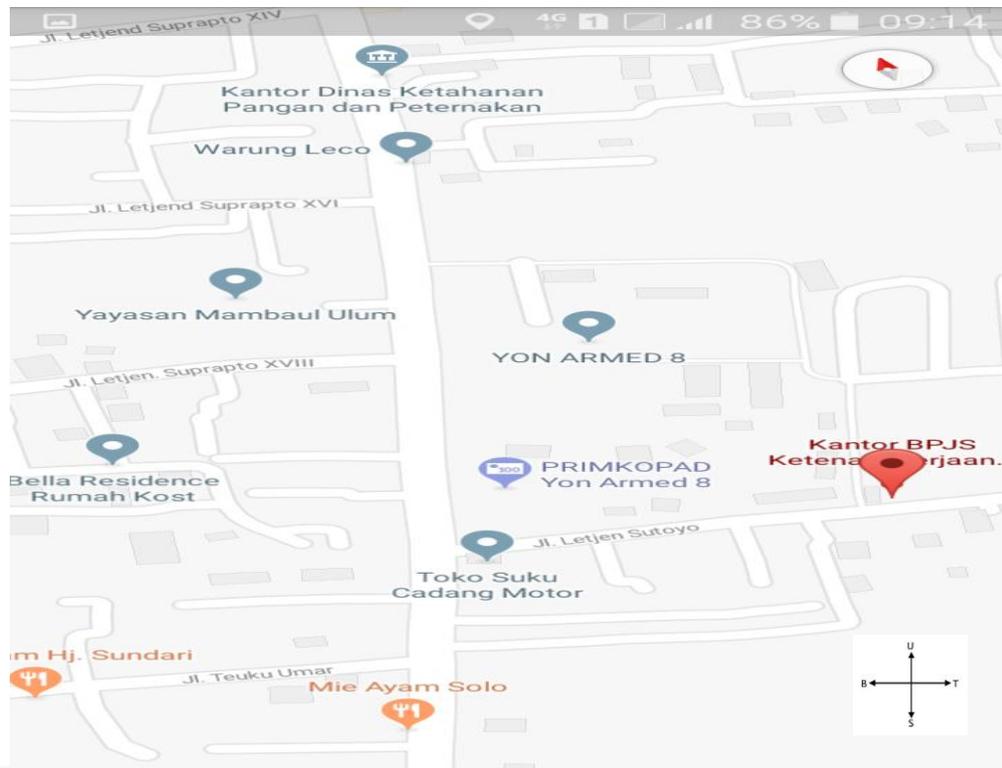
2. Letak geografis Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Cabang Jember Jln. Letjen Sutoyo No.15, Kebonsari, Sumpersari, Kab. Jember.

⁵¹ Asih Eka Putri, *Buku Saku Paham BPJS Ketenagakerjaan*, (Jakarta : CV Komunitas Pajetan Mediatama, 2014), 14

⁵² Ibrahim Adi Wibowo, Wawancara, Jember, 17 September 2018

1.1 Gambar

Denah Lokasi BPJS Ketenagakerjaan Jember



3. Visi dan Misi BPJS Ketenagakerjaan

4. Visi: Menjadi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kebanggaan Bangsa, yang Amanah, Bertatakelola Baik serta Unggul dalam Operasional dan Pelayanan.

Misi: Melalui Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan, BPJS Ketenagakerjaan berkomitmen Untuk: a. Melindungi dan Menyejahterakan seluruh pekerja dan keluarganya b. Meningkatkan produktivitas dan daya saing pekerja c. Mendukung pembangunan dan kemandirian perekonomian nasional.

5. Legalitas dan Struktur Organisasi

Dalam Penyelenggaran pelayanan BPJS Ketenagakerjaan mempunyai dasar hukum yang kuat menjalankan wewenangny. Adapun dasar hukum BPJS Ketenagakerjaan :

- a. Undang – Undang RI No. 3 Tahun 1992 Tentang Jaminan Sosial Tenaga Kerja.
- b. Undang – Undang RI No. 40 Tahun 2004 Tentang Jaminan Sosial Nasional.
- c. Undang – Undang RI No. 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Tenaga Kerja.
- d. Peraturan Pemerintah RI No. 14 Tahun 1993 Tentang Penyelenggara Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja.
- e. Peraturan Pemerintah RI No. 84 Tahun 2013 Tentang Perubahan kesembilan atas PP No. 14 Tahun 1993 Tentang Penyelenggara Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja.
- f. Peraturan Presiden Nomor 108 Tahun 2013 Tentang Bentuk Dan Isi Laporan Pengelolaan Program Jaminan Sosial.
- g. Peraturan Presiden Nomor 110 Tahun 2013 Tentang Gaji Atau Upah Dan Manfaat Tambahan Lainnya Serta Insentif Bagi Anggota Dewan Pengawas Dan Anggota Direksi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.
- h. KEPPRES Nomor 161 Tahun 2013 Tentang Pengangkatan Dewan Komisaris Dan Direksi PT Jamsostek (Persero) Menjadi Dewan Pengawas Dan Direksi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

Ketenagakerjaan berikut profil Direksi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan.

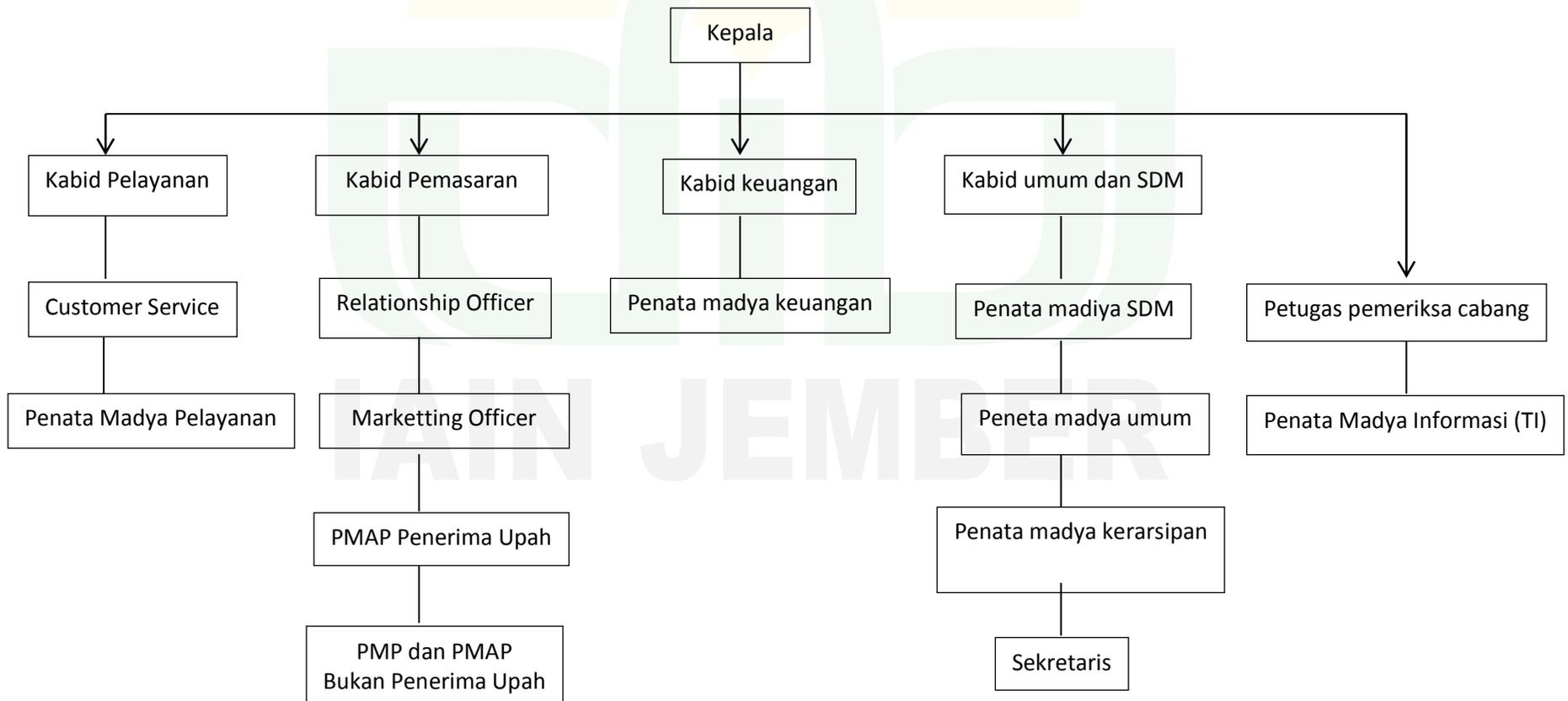
- i. PERMEN-12/MEN/2007 Tentang Petunjuk Teknis Pendaftaran Kepersertaan, Pembayaran Iuran, Pembayaran Santunan, dan Pelayanan Jaminan Sosial Tenaga Kerja.
- j. Peraturan Pemerintah Nomor 88 Tahun 2013 Tentang Tata Cara Pengenaan Sanksi Administratif Bagi Anggota Dewan Pengawas Dan Anggota Direksi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.
- k. Peraturan Pemerintah Nomor 99 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Aset Jaminan Sosial Ketenagakerjaan.
- l. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Hari Tua.
- m. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 45 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Pensiun.
- n. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Kecelakaan Kerja dan Jaminan Kematian.
- o. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 99 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Aset Jaminan Sosial Ketenagakerjaan.
- p. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 16/Pmk.03/2010 Tentang Tata Cara Pemotongan Pajak Penghasilan Pasal 21 Atas Penghasilan

Berupa Uang Pesangon, Uang Manfaat Pensiun, Tunjangan Hari Tua, Dan Jaminan Hari Tua Yang Dibayarkan Sekaligus.

- q. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 29 Tahun Tentang Tata Cara Pendaftaran Kepesertaan, Pembayaran dan Penghentian Manfaat Jaminan Pensiun.



Gambar 4.1
Struktur Organisasi



Berikut ini adalah Job Description dari setiap bagian pada struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Jember yang terdiri dari:

a. Tugas Kepala Kantor Cabang

Tugas dari Kepala Kantor Cabang ialah :

- 1) Menyusun dan memantau implementasi rencana kerja dan anggaran tahunan, guna menjaga efektivitas kerja dan efisiensi biaya.
- 2) Mengendalikan kegiatan pengembangan kepesertaan formal dan informal selaras dengan kebijakan wilayah, guna memastikan tercapainya target pemasaran.
- 3) Memantau kegiatan pengelolaan peserta melalui program CRM, guna memastikan tercapainya target peningkatan iuran.
- 4) Mengarahkan pengelolaan program PKP selaras dengan kebijakan wilayah, guna memastikan program PKP mendukung efektivitas kegiatan pemasaran.
- 5) Mengarahkan dan memantau penyelenggaraan program manfaat dan kegiatan pelayanan, guna tercapainya kepuasan pelanggan.

b. Tugas Kepala Bidang Pemasaran Cabang

- 1) Menyusun usulan rencana kerja dan anggaran tahunan bidang, untuk menjaga efektivitas kerja dan efisiensi biaya di bidangnya.
- 2) Menyusun program pemasaran (dalam rangka pengembangan kepesertaan) dan pengelolaan kepesertaan di kantor cabang selaras

dengan strategi pemasaran wilayah, sebagai acuan kegiatan operasional.

- 3) Mengkoordinasikan implementasi program pemasaran di bidang jasa konstruksi dan sektor informal serta memantau tingkat pencapaian, untuk memastikan target kepesertaan tercapai dengan efektif dan efisien.
- 4) Menerapkan program pengelolaan kepesertaan di cabang, untuk memberikan nilai tambah bagi peserta yang sudah terdaftar.
- 5) Melakukan monitoring terhadap pelayanan administrasi kepesertaan dan penanganan keluhan, guna menjaga kepuasan peserta.

c. Tugas Kepala Bidang Pelayanan Cabang

- 1) Menyusun usulan rencana kerja dan anggaran tahunan bidang Pelayanan, untuk menjaga efektivitas kerja dan efisiensi biaya di bidang Pelayanannya.
- 2) Mengkoordinasikan proses Penetapan Jaminan, guna memperoleh besaran jaminan yang akurat.
- 3) Mengkoordinasikan kegiatan pelayanan bagi peserta, agar sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan.
- 4) Mengkoordinasikan penyelesaian keluhan peserta, guna meningkatkan kepuasan peserta.
- 5) Memantau kinerja petugas pelayanan (Customer Service), untuk memastikan terpenuhinya standar pelayanan yang telah ditetapkan.

- 6) Menyusun laporan kegiatan guna mendukung penyusunan laporan kegiatan cabang.

d. Tugas Kepala Bidang Umum dan SDM Cabang

- 1) Menyusun usulan rencana kerja dan anggaran tahunan bidang SDM & Umum, untuk menjaga efektivitas kerja dan efisiensi biaya di bidangnya.
- 2) Mengelola pemenuhan kebutuhan SDM, guna memastikan efektivitas penempatan di Cabang sesuai dengan spesifikasi jabatan.
- 3) Mengelola kegiatan pengembangan kompetensi pegawai, untuk mendukung tercapainya standar kompetensi yang dipersyaratkan.
- 4) Memantau kinerja dan mengelola hubungan industrial dilingkungan Kantor Cabang, guna menciptakan lingkungan kerja yang kondusif.
- 5) Mengelola pemenuhan hak pegawai di Kantor Cabang dengan mengacu pada peraturan yang berlaku (antara lain gaji, fasilitas kesehatan, asuransi, dll), sehingga hak dapat diberikan tepat jumlah dan tepat waktu.
 - a) Tugas Kepala Bidang Keuangan Menyusun usulan rencana kerja dan anggaran tahunan bidang Keuangan Cabang untuk menjaga efektivitas kerja dan efisiensi biaya di bidang Keuangan.

- b) Mengkomplikasikan rencana anggaran tiap Unit kerja, untuk memperoleh acuan dalam pengelolaan dana.
- c) Mengkoordinasikan pengelolaan keuangan, agar kegiatan operasional cabang dapat berjalan lancar, efektif dan efisien.
- d) Mengkoordinasikan pencatatan transaksi keuangan, untuk mendukung penyajian laporan keuangan yang lengkap dan akurat.
- e) Mengkoordinasikan kegiatan pemenuhan kewajiban perpajakan Kantor Cabang, untuk memastikan kewajiban perpajakan Kantor Cabang, untuk memastikan kewajiban perpajakan telah dipenuhi sesuai ketentuan.

e. Penata Madya Pemasaran

Melaksanakan kegiatan pemasaran (untuk mengembangkan kepesertaan) dan pembinaan kepada peserta di sektor informal dan jasa konstruksi, memberikan pelayanan dan menangani keluhan peserta dengan cepat dan tepat, guna memastikan tercapainya target kepesertaan dan iuran informal yang telah dibebankan dan untuk menjaga kepuasan peserta.

- 1) Melakukan verifikasi dokumen pendukung dari calon peserta.
- 2) Menginput data calon peserta serta percetakan dokumen.
- 3) Melakukan pengolahan dan administrasi dan dokumen bagi peserta.

4) Memberikan dukungan terhadap tugas marketing/relationship officer.

f. Penata Madya Pelayanan

Melakukan verifikasi terhadap dokumen pendukung proses klaim semua program menentukan besar klaim dan memproses klaim sesuai ketentuan yang berlaku, guna memenuhi kewajiban pembayaran klaim kepada peserta dengan tepat jumlah dan tepat waktu.

- 1) Melakukan verifikasi dokumen pengajuan klaim.
- 2) Melakukan pengecekan atas pengajuan klaim.
- 3) Melakukan perhitungan dan penetapan klaim.
- 4) Mengelola administrasi dokumen peserta.
- 5) Membina hubungan dengan penyedia jasa kesehatan.

g. Penata Madya Teknologi Informasi (TI)

Melaksanakan pengaturan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan hardware, software dan jejaring, serta mengelola database dan aplikasi, guna mengoptimalkan pengoperasian perangkat sistem informasi untuk memberikan pelayanan yang cepat dan akurat kepada peserta dan untuk efektivitas kegiatan operasional.

- 1) Melakukan maintenance hardware dan software.
- 2) Melakukan pengelolaan dan pengamanan database.
- 3) Menyelesaikan permasalahan terkait hardware, software dan database.

h. Penata Madya Umum

Mengkoordinasikan pemberian layanan umum dan penyediaan barang/jasa sesuai kebutuhan, serta melaksanakan program komunikasi

sesuai arahan, guna memberikan dukungan optimal terhadap kelancaran operasional.

- 1) Mengurusi aset-aset kepemilikan BPJS Ketenagakerjaan baik asset berwujud maupun tidak berwujud .
- 2) Menciptakan lingkungan kerja nyaman, ruang pelayanan yang bersih, menjaga asset-aset tetap dalam kondisi baik pada saat melayani peserta.

i. PMAP Penerima Upah

- 1) Melakukan verifikasi dokumen pendukung dari calon peserta.
- 2) Menginput data calon peserta serta percetakan dokumen.
- 3) Melakukan pengolahan dan administrasi dan dokumen bagi peserta.
- 4) Memberikan dukungan terhadap tugas marketing/relationship officer.

j. PMP & PMAP Bukan Penerima Upah

- 1) Melakukan verifikasi dokumen pendukung dari calon peserta.
- 2) Menginput data calon peserta serta percetakan dokumen.
- 3) Melakukan pengolahan dan administrasi dan dokumen bagi peserta.
- 4) Memberikan dukungan terhadap tugas marketing/relationship officer.

k. Customer Service

- 1) Memberikan pelayanan kepada peserta maupun calon peserta sesuai kebutuhan.
- 2) Menangani keluhan peserta sesuai ketentuan, guna memenuhi kebutuhan dengan tepat sasaran dan tepat waktu.
- 3) Menjaga kepuasan peserta sesuai standar yang ditetapkan.

l. Relationship Officer

- 1) Melakukan kegiatan analisa potensi pasar.
- 2) Melakukan kegiatan sales dan marketing program BPJS Ketengakerjaan.
- 3) Melakukan sosialisasi program BPJS Ketengakerjaan.
- 4) Membina hubungan dengan perusahaan dan peserta program BPJS Ketengakerjaan.
- 5) Memberikan informasi dan layanan terkait dengan program BPJS Ketengakerjaan.

m. Marketing Officer

- 1) Melakukan kegiatan analisa potensi pasar.
- 2) Melakukan kegiatan sales dan marketing program BPJS Ketengakerjaan.
- 3) Melakukan sosialisasi program BPJS Ketengakerjaan.
- 4) Membina hubungan dengan perusahaan dan peserta program BPJS Ketengakerjaan.

5) Memberikan informasi dan layanan terkait dengan program BPJS Ketenagakerjaan.

n. Penata Madya Keuangan

- 1) Melakukan pencatatan keuangan.
- 2) Melakukan perhitungan perpajakan.
- 3) Menyelesaikan pembayaran klaim peserta.
- 4) Membuat laporan keuangan.

o. Penata Madya SDM

- 1) Penilaian kinerja.
- 2) Training & development.
- 3) Pengembangan karir.
- 4) Remunerasi.

p. Penata Madya Kearsipan

- 1) Memastikan dan mengkoordinasikan kegiatan penyerahan dokumen arsip in aktif dari unit kerja kepada kearsipan sesuai pedoman administrasi umum.
- 2) Melaksanakan kegiatan pengelolaan arsip dengan cara melaksanakan tata usaha persuratan, mencatat dan menyimpan dokumen/surat, dan mendistribusikan surat masuk/keluar.
- 3) Mengkoordinasikan pelaksanaan hubungan komunikasi dan korespondensi dengan pihak internal maupun eksternal BPJS Ketenagakerjaan terhadap mekanisme system kearsipan.

- 4) Mengkoordinasikan pelaksanaan kegiatan penyusutan (pemindahan dan pemusnahan)arsip in aktif dari seluruh unit kerja.

6. Tugas BPJS Ketenagakerjaan

Dalam melaksanakan fungsi sebagaimana tersebut diatas BPJS bertugas untuk:

- a. Melakukan dan/atau menerima pendaftaran peserta.
- b. Memungut dan mengumpulkan iuran dari peserta dan pemberi kerja.
- c. Menerima bantuan iuran dari Pemerintah.
- d. Mengelola Dana Jaminan Sosial untuk kepentingan peserta.
- e. Mengumpulkan dan mengelola data peserta program jaminan sosial.
- f. Membayarkan manfaat dan/atau membiayai pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan program jaminan sosial.⁴

7. Wewenang BPJS Ketenagakerjaan

Dalam melaksanakan tugasnya sebagaimana dimaksud di atas BPJS berwenang:

- a. Menagih pembayaran iuran.
- b. Menempatkan Dana Jaminan Sosial untuk investasi jangka pendek dan jangka panjang dengan mempertimbangkan aspek likuiditas, solvabilitas, kehati-hatian, keamanan dana, dan hasil yang memadai.
- c. Melakukan pengawasan dan pemeriksaan atas kepatuhan peserta dan pemberi kerja dalam memenuhi kewajibannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan jaminan sosial nasional.

⁴ Asih Eka Putri, *Buku Saku Paham BPJS Ketenagakerjaan*, (Jakarta : CV Komunitas Pajetan Mediatama, 2014), 20

- d. Membuat kesepakatan dengan fasilitas kesehatan mengenai besar pembayaran fasilitas kesehatan yang mengacu pada standar tarif yang ditetapkan oleh Pemerintah.
- e. Membuat atau menghentikan kontrak kerja dengan fasilitas kesehatan.
- f. Mengenaikan sanksi administratif kepada peserta atau pemberi kerja yang tidak memenuhi kewajibannya.
- g. Melaporkan pemberi kerja kepada instansi yang berwenang mengenai ketidakpatuhannya dalam membayar iuran atau dalam memenuhi kewajiban lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan.
- h. Melakukan kerjasama dengan pihak lain dalam rangka penyelenggaraan program jaminan sosial.

Kewenangan menagih pembayaran iuran dalam arti meminta pembayaran dalam hal terjadi penunggakan, kemacetan, atau kekurangan pembayaran, kewenangan melakukan pengawasan dan kewenangan mengenaikan sanksi administratif yang diberikan kepada BPJS memperkuat kedudukan BPJS sebagai badan hukum publik.⁵

8. Kewajiban BPJS Ketenagakerjaan

UU BPJS menentukan bahwa untuk melaksanakan tugasnya, BPJS berkewajiban untuk:

- a. Memberikan nomor identitas tunggal kepada peserta. Yang dimaksud dengan "nomor identitas tunggal" adalah nomor yang diberikan secara khusus oleh BPJS kepada setiap peserta untuk menjamin tertib

⁵ Ibid., 21

administrasi atas hak dan kewajiban setiap peserta. Nomor identitas tunggal berlaku untuk semua program jaminan sosial.

- b. Mengembangkan aset Dana Jaminan Sosial dan aset BPJS untuk sebesar-besarnya kepentingan peserta.
- c. Memberikan informasi melalui media massa cetak dan elektronik mengenai kinerja, kondisi keuangan, serta kekayaan dan hasil pengembangannya. Informasi mengenai kinerja dan kondisi keuangan BPJS mencakup informasi mengenai jumlah aset dan liabilitas, penerimaan, dan pengeluaran untuk setiap Dana Jaminan Sosial, dan/ atau jumlah aset dan liabilitas, penerimaan dan pengeluaran BPJS.
- d. Memberikan manfaat kepada seluruh peserta sesuai dengan UU SJSN.
- e. Memberikan informasi kepada peserta mengenai hak dan kewajiban untuk mengikuti ketentuan yang berlaku.
- f. Memberikan informasi kepada peserta mengenai prosedur untuk mendapatkan hak dan memenuhi kewajiban.
- g. Memberikan informasi kepada peserta mengenai saldo Jaminan Hari Tua (JHT) dan pengembangannya 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
- h. Memberikan informasi kepada peserta mengenai besar hak pensiun 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
- i. Membentuk cadangan teknis sesuai dengan standar praktik aktuarial yang lazim dan berlaku umum.
- j. Melakukan pembukuan sesuai dengan standar akuntansi yang berlaku dalam penyelenggaraan jaminan sosial.

- k. Melaporkan pelaksanaan setiap program, termasuk kondisi keuangan, secara berkala 6 (enam) bulan sekali kepada Presiden dengan tembusan kepada DJSN.
- l. Kewajiban-kewajiban BPJS tersebut berkaitan dengan tata kelola BPJS sebagai badan hukum publik.⁶

9. Hak BPJS Ketenagakerjaan

UU BPJS menentukan bahwa dalam melaksanakan kewenangannya, BPJS berhak:

- a. Memperoleh dana operasional untuk penyelenggaraan program yang bersumber dari Dana Jaminan Sosial dan/atau sumber lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- b. Memperoleh hasil monitoring dan evaluasi penyelenggaraan program jaminan sosial dari DJSN.

Dalam Penjelasan Pasal 12 huruf a UU BPJS dikemukakan bahwa yang dimaksud dengan “dana operasional” adalah bagian dari akumulasi iuran jaminan sosial dan hasil pengembangannya yang dapat digunakan BPJS untuk membiayai kegiatan operasional penyelenggaraan program jaminan sosial. Mengenai hak memperoleh hasil monitoring dan evaluasi penyelenggaraan program jaminan sosial dari DJSN setiap 6 (enam) bulan, dimaksudkan agar BPJS memperoleh umpan balik sebagai bahan untuk melakukan tindakan korektif memperbaiki penyelenggaraan program

⁶ Ibid., 22

jaminan sosial. Perbaikan penyelenggaraan program akan memberikan dampak pada pelayanan yang semakin baik kepada peserta.

Dari 11 (sebelas) kewajiban yang diatur dalam UU BPJS, lima di antaranya menyangkut kewajiban BPJS memberikan informasi. UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik memang mewajibkan badan publik untuk mengumumkan informasi publik yang meliputi informasi yang berkaitan dengan badan publik, informasi mengenai kegiatan dan kinerja badan publik, informasi mengenai laporan keuangan, dan informasi lain yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Dengan keterbukaan informasi tersebut diharapkan ke depan BPJS dikelola lebih transparan dan adil, sehingga publik dapat turut mengawasi kinerja BPJS sebagai badan hukum publik yang bertanggung jawab kepada pemangku kepentingan.⁷

10. Program BPJS Ketenagakerjaan

BPJS Ketenagakerjaan menurut UU BPJS berfungsi menyelenggarakan 4 (empat) program:

a. Jaminan Kecelakaan Kerja

Jaminan kecelakaan kerja adalah santunan berupa uang sebagai pengganti biaya pengangkutan, biaya pemeriksaan, biaya pengobatan atau perawatan, biaya rehabilitasi serta santunan sementara tidak mampu bekerja, santunan cacat sebagian untuk selama-lamanya baik

⁷ Ibid., 23

fisik maupun mental, santunan kematian sebagai akibat peristiwa berupa kecelakaan kerja. Tenaga kerja yang tertimpa kecelakaan kerja berhak menerima Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK).

Kecelakaan kerja termasuk penyakit akibat kerja merupakan risiko yang harus dihadapi oleh tenaga kerja dalam melakukan pekerjaannya. Untuk menanggulangi hilangnya sebagian atau seluruh penghasilan yang diakibatkan oleh adanya risiko-risiko sosial seperti kematian atau cacat karna kecelakaan kerja baik fisik maupun mental, maka diperlukan adanya jaminan kecelakaan kerja. Kesehatan dan keselamatan tenaga kerja merupakan tanggung jawab pengusaha, sehingga pengusaha memiliki kewajiban untuk membayar iuran jaminan kecelakaan kerja yang berkisar antara 0,24% sampai dengan 1,74% sesuai kelompok jenis usaha.

Untuk kecelakaan kerja yang terjadi sejak 1 Juli 2015, harus diperhatikan adanya masa kadaluarsa klaim untuk mendapatkan manfaat. Masa kadaluarsa klaim selama dua tahun dihitung dari tanggal kejadian kecelakaan. Perusahaan harus tertib melaporkan baik secara lisan ataupun elektronik atas kejadian kecelakaan kepada BPJS Ketenagakerjaan selambatnya 2 kali 24 jam setelah kejadian kecelakaan, dan perusahaan segera menindaklanjuti laporan yang telah dibuat tersebut dengan mengirimkan formulir kecelakaan kerja terhadap I yang telah dilengkapi dengan dokumen pendukung.⁸

⁸ Ibrahim Adi Wibowo, Wawancara, Jember, 17 September 2018

b. Jaminan Kematian

Jaminan Kematian (JKM) adalah santunan kematian berupa uang tunai dan santunan berupa uang pengganti biaya pemakaman, seperti pembelian tanah (sewa atau retribusi), peti jenazah, kain kafan, transportasi dan lain-lain yang berkaitan dengan tata cara pemakaman sesuai adat istiadat, agama dan kepercayaan kepada Tuhan yang maha Esa serta kondisi daerah masing-masing dan tenaga kerja yang bersangkutan. Tenaga kerja yang meninggal dunia bukan akibat kecelakaan kerja, keluarganya berhak atas jaminan kematian (JKM).⁹

Jaminan kematian diperuntukkan bagi ahli waris dari peserta BPJS Ketenagakerjaan yang meninggal bukan karena kecelakaan kerja. Jaminan kematian diperlukan sebagai upaya meringankan beban keluarga baik dalam bentuk biaya pemakaman maupun santunan berupa uang. Wajib menanggung iuran program jaminan kematian, bagi peserta penerima gaji atau upah sebesar 0,30% (nol koma tiga puluh persen) dari gaji atau upah sebulan. Iuran JKM bagi peserta bukan penerima upah sebesar Rp. 6.800,00 (enam ribu delapan ratus rupiah) setiap bulan.

Manfaat JKM dibayarkan kepada ahli waris peserta, apabila peserta meninggal dunia dalam masa aktif (manfaat perlindungan 6 bulan tidak berlaku lagi), terdiri atas:

⁹ Ibid.,

- a) Santunan sekaligus Rp. 16.200.000,00 (enam belas juta dua ratus ribu rupiah)
- b) Santunan berkala 24 x Rp. 200.000,00 = Rp. 4.800.000,00 (empat juta delapan ratus ribu rupiah) yang dibayar sekaligus.
- c) Biaya pemakaman sebesar Rp. 3.000.000,00 (tiga juta rupiah).
- d) Beasiswa pendidikan anak diberikan kepada setiap peserta yang meninggal dunia bukan akibat kecelakaan kerja dan telah memiliki masa iuran paling singkat 5 tahun yang diberikan sebanyak Rp. 12.000.000,00 untuk setiap peserta. Besarnya iuran dan manfaat program JKM bagi peserta dilakukan evaluasi secara berkala paling lama dua tahun.¹⁰

c. Jaminan Hari Tua

Program jaminan hari tua (JHT) diselenggarakan dengan sistem tabungan hari tua iuran ditanggung pengusaha dan tenaga kerja setiap bulan di kredit pada rekening tenaga kerja secara individual dan mendapat tambahan hasil pengembangan setiap tahun. Dana jaminan hari tua pada hakikatnya semacam dana bersama dimana peserta memberikan iuran untuk dikelola dalam investasi bersama, sehingga hasil pengembangannya dibagikan kepada peserta, karna itu peserta jaminan hari tua diberikan surplus hasil usaha BPJS Ketenagakerjaan.¹¹

¹⁰ Ibid, ..

¹¹ Ibrahim Adi Wibowo, Wawancara, Jember, 17 September 2018

Jaminan hari tua akan dikembalikan/dibayarkan sebesar iuran yang terkumpul, ditambah dengan pengembangan dan surplus hasil usaha apabila tenaga kerja:

- a) Mencapai umur 56 tahun, atau mengalami cacat total sehingga tidak dapat bekerja kembali atau meninggal dunia.
- b) Mengalami PHK setelah dan sedang tidak aktif bekerja dimanapun.
- c) Berhenti bekerja karena mengundurkan diri.
- d) Peserta yang meninggalkan wilayah Indonesia untuk selamanya.

Manfaat lain dari keikutsertaan dalam jaminan sosial adalah sebelum mencapai usia 56 tahun dapat diambil sebagian jika mencapai kepesertaan 10 tahun dengan ketentuan, diambil max 10% dari saldo total sebagai persiapan usia pensiun dan diambil 30% dari total saldo untuk uang perumahan.¹²

d. Jaminan Pensiun

Jaminan sosial yang bertujuan untuk mempertahankan derajat kehidupan yang layak bagi peserta dan/atau ahli warisnya dengan memberikan penghasilan setelah peserta memasuki usia pensiun, mengalami cacat total tetap, atau meninggal dunia. Manfaat pensiun adalah sejumlah uang yang dibayarkan setiap bulan kepada peserta yang memasuki usia pensiun, mengalami cacat total tetap, atau kepada ahli waris bagi peserta yang meninggal dunia.¹³

¹² Ibid,...

¹³ Fitro Ramadhan, Wawancara, Jember, 30 Oktober 2018

Peserta program jaminan pensiun adalah pekerja yang terdaftar dan telah membayar iuran. Peserta merupakan pekerja yang bekerja pada pemberi kerja selain penyelenggara negara, yaitu peserta penerima upah yang terdiri dari, pekerja pada perusahaan dan pekerja pada orang perseorangan. Selain itu, pemberi kerja juga dapat mengikuti program jaminan pensiun sesuai dengan penahapan kepesertaan.

Jenis manfaat jaminan pensiun.

- 1) Pensiun hari tua
- 2) Pensiun cacat
- 3) Pensiun janda/duda
- 4) Pensiun anak (manfaat pensiun anak berakhir apabila menikah, bekerja tetap, atau mencapai usia 23 tahun).
- 5) Pensiun orang tua
- 6) Pembayaran secara berkala diberikan apabila peserta mencapai masa iuran minimal 15 tahun. Apabila masa iuran tidak mencapai 15 tahun maka manfaat diberikan sesuai akumulasi iuran ditambah hasil pengembangan.
- 7) Ketentuan lebih lanjut tentang manfaat diatur dengan peraturan presiden.
- 8) Iuran untuk penerima upah ditentukan dengan prosentase tertentu yang ditanggung bersama antara pekerja dan pemberi kerja.

9) Ketentuan lebih lanjut tentang iuran diatur oleh peraturan pemerintah.

Pekerja yang didaftarkan oleh pemberi kerja mempunyai usia paling banyak 1 (satu) bulan sebelum memasuki usia pensiun. Usia pensiun untuk pertama kali ditetapkan 56 tahun dan mulai 1 Januari 2019, usia pensiun menjadi 57 tahun dan selanjutnya bertambah 1 (satu) tahun untuk setiap 3 (tiga) tahun berikutnya sampai mencapai Usia Pensiun 65 tahun. Dalam hal pemberi kerja nyata-nyata lalai tidak mendaftarkan Pekerjaanya, Pekerja dapat langsung mendaftarkan dirinya kepada BPJS Ketenagakerjaan. Dalam hal peserta pindah tempat kerja, Peserta wajib memberitahukan kepesertaannya kepada Pemberi Kerja tempat kerja baru dengan menunjukkan kartu peserta BPJS Ketenagakerjaan. Selanjutnya Pemberi Kerja tempat kerja baru meneruskan kepesertaan pekerja. Jika sudah menjadi peserta Program Jaminan Pensiun maka peserta harus membayar iuran Program Jaminan Pensiun. Rincian iuran Program Jaminan Pensiun yaitu :

- 1) Iuran program jaminan pensiun dihitung sebesar 3%, yang terdiri atas 2% iuran pemberi kerja dan 1% iuran pekerja.
- 2) Upah setiap bulan yang dijadikan dasar perhitungan iuran terdiri atas upah pokok dan tunjangan tetap. Untuk tahun 2015 batas paling tinggi upah yang digunakan sebagai dasar perhitungan ditetapkan sebesar Rp. 7.000.000,- (tujuh juta rupiah). BPJS Ketenagakerjaan menyesuaikan besaran upah dengan

menggunakan faktor perkalian sebesar 1 (satu) ditambah tingkat pertumbuhan tahunan produk domestik bruto tahun sebelumnya. Selanjutnya BPJS Ketenagakerjaan menetapkan serta mengumumkan penyesuaian batas upah tertinggi paling lama 1 (satu) bulan setelah lembaga yang menyelenggarakan urusan pemerintahan dibidang statistik (BPS) mengumumkan data produk domestik bruto.

- 3) Mekanisme pembayaran iuran mengikuti program paket.
- 4) Pemberi kerja wajib membayar iuran paling lambat tanggal 15 bulan berikutnya.
- 5) Pemberi kerja yang tidak memenuhi ketentuan pembayaran iuran dikenakan denda sebesar 2% setiap bulan keterlambatan.

B. Penyajian Data Dan Analisis

Penyajian data merupakan bagian yang mengungkapkan data dihasilkan dalam penelitian yang disesuaikan dengan rumusan masalah dan analisa data yang relevan. Sebagaimana telah dijelaskan bahwa dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi dan catatan lapangan sebagai alat untuk mendukung penelitian ini. Secara beruntutan akan disajikan data-data hasil penelitian yang mengacu pada fokus masalah.

1. Prosedur Pembayaran Klaim Jaminan Pensiun Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember

a. Prosedur Pembayaran Klaim Jaminan Pensiun

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS Ketenagakerjaan) adalah badan hukum publik yang bertanggungjawab kepada Presiden dan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua, jaminan pensiun dan jaminan kematian. Sebagai usaha pemenuhan hak peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Jember melayani pembayaran klaim jaminan pensiun secara langsung. BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Jember melayani pembayaran klaim secara langsung. Dana yang digunakan untuk membayarkan klaim peserta berasal dari iuran/premi yang terkumpul dari semua peserta kemudian dikelola oleh manajer keuangan dalam bentuk saham, deposito dan surat-surat berharga. Kemudian hasil keuntungan dari investasi tersebut digunakan untuk membayarkan klaim peserta. Jadi dengan kata lain pembayaran klaim berasal dari dana peserta yang terkumpul.

Peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Ibrahim Adi Wibowo selaku kepala bidang pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember tentang prosedur pembayaran klaim jaminan pensiun mengatakan:

” Ada perbedaan antara jaminan hari tua dan jaminan pensiun. Jaminan hari tua didapat dari iuran perusahaan dan karyawan untuk bekal karyawan itu sendiri di masa depan. Sedangkan,

jaminan pensiun adalah pendapatan bulanan untuk memenuhi kebutuhan hidup ketika memasuki hari tua “.

Merupakan program perlindungan jaminan sosial ketenagakerjaan sebagai pengganti atas hilangnya penghasilan tenaga kerja akibat meninggal dunia, cacat total tetap, atau mencapai usia tua (55 Tahun) dan penyelenggaraannya dengan sistem tabungan hari tua yang besarnya merupakan akumulasi iuran ditambah hasil pengembangannya.

Selain mendapatkan tabungan di program Jaminan Hari Tua, Anda juga mendapatkan manfaat berupa pembiayaan kepemilikan perumahan berupa fasilitas Pinjaman Uang Muka Perumahan (rumah tapak dan rumah susun), Kredit Pemilikan Rumah (rumah tapak dan rumah susun), rusunawa dan pinjaman renovasi perumahan. Manfaat JHT untuk PUMP dan KPR dapat diambil apabila masa kepesertaan Anda minimal 10 tahun dengan besaran maksimal 30%. Apabila masa kepesertaan Anda dibawah 10 tahun, manfaat JHT yang didapat berupa PUMP dengan mekanisme subsidi bunga dari hasil pengembangan investasi (deposito khusus). Pengambilan manfaat sebagian setelah kepesertaan 10 tahun adalah sebesar 10% tanpa mengambil manfaat kepemilikan perumahan.

Merupakan program perlindungan jaminan sosial ketenagakerjaan ketika tenaga kerja memasuki usia tua, mengalami cacat total tetap atau kepada ahli waris bagi peserta yang meninggal dunia untuk mengganti pendapatan bulanan serta memastikan

kehidupan dasar yang layak. Daftarkan nama ahli waris Anda yang berhak ke BPJS Ketenagakerjaan secara akurat.

Manfaat Jaminan Pensiun akan di berikan secara berkala setelah Anda mencapai masa iur minimal 180 bulan atau setara dengan 5 tahun. Apabila masa iur belum mencapai 180 bulan, maka Anda akan mendapatkan manfaat jaminan Pensiun secara Lumsum yaitu akumulasi iuran di tambah dengan hasil pengembangan.

Bapak Ibrahim Adi Wibowo mengatakan :

“Proses dan prosedur pembayaran klaim di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Jember sama dengan BPJS Ketenagakerjaan seluruh Indonesia. Peserta harus datang sendiri ke kantor BPJS Ketenagakerjaan, dengan membawa persyaratan. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah untuk pertama kali ditetapkan usia jaminan pensiun 56 tahun”.¹⁴

Bapak Fitro Ramadhan menambahkan:

“Prosedur pembayaran klaim jaminan pensiun memang peserta harus datang ke kantor, kalau peserta itu masih dalam kondisi sehat, jika peserta dalam kondisi meninggal atau sakit bisa diwakilkan ke ahli warisnya. Untuk usia yang sekarang berlaku masih 56 tahun, tetapi untuk tahun depan 2019 usia yang berlaku 57 tahun. Setelah peserta datang ke Kantor BPJS Ketenagakerjaan peserta akan di arahkan untuk mengisi formulir pengajuan klaim jaminan pensiun dan akan di lihat persyaratannya sudah lengkap atau belum”.¹⁵

Dari pernyataan diatas bahwasanya prosedur pembayaran klaim jaminan pensiun di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember sama dengan BPJS Ketenagakerjaan seluruh Indonesia. Untuk melakukan prosedur pembayaran klaim jaminan pensiun peserta harus datang ke

¹⁴ Ibrahim Adi Wibowo, Wawancara, Jember, 17 September 2018

¹⁵ Fitro Ramadhan, Wawancara, Jember, 30 Oktober 2018

kantor cabang jember dengan ketentuan bahwa peserta sudah mencapai usia yang sudah ditentukan oleh Peraturan Pemerintah No 45 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Pensiun Pasal 15 ayat 3 menyebutkan: “*Usia pensiun dimaksud, selanjutnya bertambah 1 tahun untuk setiap 3 tahun berikutnya sampai mencapai usia pensiun 65 tahun*”. Untuk tahun 2018 usia yang berlaku untuk jaminan pensiun 56 tahun. Jadi, peserta setelah usia 56 tahun dapat mencairkan klaim di BPJS Ketenagakerjaan dengan membawa persyaratan yang sudah ditentukan.

Menurut bapak Ibrahim Adi Wibowo mengatakan :

“Prosedur pembayaran klaim harus melalui bagian administrasi / customer servis yang melayani peserta dalam melakukan pengajuan klaim. sore harinya proses pengeluaran voucher, hari kedua pencairan klaim dengan sistem transfer. Pembayaran klaim membutuhkan waktu kurang lebih 7 hari. Pembayaran klaim dibayarkan melalui transfer tanpa potongan biaya apapun”.¹⁶

Hal tersebut juga diperkuat oleh Bapak Fitro Ramadhan yang mengatakan :

“ Untuk pembayaran klaim jaminan pensiun peserta harus melengkapi persyaratan klaim, kurang lebih dalam 7 hari, sedangkan peserta dengan buku tabungan Bank Mandiri lebih cepat 1-3 hari pencairannya”.¹⁷

Pembayaran klaim pada BPJS Ketenagakerjaan harus melalui bagian administrasi / customer service yang melayani peserta untuk melakukan pengajuan klaim jaminan pensiun. Pembayaran klaim

¹⁶ Ibrahim Adi Wibowo, Wawancara, Jember, 17 September 2018

¹⁷ Fitro Ramadhan, Wawancara, Jember, 30 Oktober 2018

jaminan pensiun dilakukan dengan melalui transfer ke tabungan peserta. Setelah persyaratan pembayaran klaim lengkap, keesokan harinya klaim akan dibayarkan melalui transfer ke tabungan peserta tanpa potongan apapun. Dalam proses pencairan klaim kurang lebih membutuhkan waktu 7 hari, sedangkan peserta dengan buku tabungan Bank Mandiri lebih cepat 1-3 hari pencairannya. Sering kali peserta yang ingin melakukan pecairan klaim jaminan pensiun tidak mengetahui dengan jelas persyaratan apa saja yang harus dibawa dan dilengkapi saat melakukan pencairan klaim. Mencairkan dana klaim Jaminan Pensiun (JP) dapat diproses oleh tenaga kerja yang sudah pensiun dari pekerjaannya, dengan cara mengisi dan mengirim formulir 7 kepada BPJS Ketenagakerjaan disertai dokumen yang diperlukan. Untuk batas pembayaran klaim JP maksimal 7 hari dengan dokumen lengkap. Hari pertama datang dokumen lengkap, sore harinya proses pengeluaran voucher, hari kedua pencairan klaim dengan sistem transfer.

Menurut Bapak Ibrahim Adi Wibowo mengatakan :

“Syarat-syarat untuk pembayaran klaim jaminan pensiun kita mengikuti sesuai aturan yang sudah ditetapkan yaitu, kartu peserta, KTP/Paspor, kartu keluarga, buku tabungan milik peserta, surat referensi dari perusahaan yang menyatakan bahwa peserta sudah masuk usia pensiun, surat nikah dan akta anak, persyaratan yang saya sebutkan tadi itu yang asli dan fotocopyannya dibawa ke kantor BPJS Ketenagakerjaan”¹⁸.

¹⁸ Ibrahim Adi Wibowo, Wawancara, Jember, 17 September 2018

Bapak Fitro Ramadhan menambahkan:

“Syarat-syarat untuk pembayaran klaim jaminan pensiun seperti, kartu peserta, KTP/Paspor, kartu keluarga, buku tabungan milik peserta, surat referensi dari perusahaan yang menyatakan bahwa peserta sudah masuk usia pensiun, surat nikah, akta kelahiran anak”.¹⁹

Persyaratan untuk pengajuan klaim jaminan pensiun di

BPJS ketenagakerjaan Kantor Cabang Jember meliputi:

- a. Kartu Peserta.
- b. KTP/Paspor.
- c. Kartu Keluarga
- d. Buku Tabungan Milik Peserta.
- e. Surat Referensi Dari Perusahaan Yang Menyatakan Bahwa Peserta Sudah Masuk Usia Pensiun.
- f. Surat Nikah.
- g. Akta Kelahiran Anak.

Persyaratan diatas harus dibawa ketika peserta akan melakukan pengajuan klaim jaminan pensiun.

Menurut Bapak Ibrahim Adi Wibowo mengatakan :

“ Jika persyaratan peserta yang melakukan pembayaran klaim masih ada yang kurang atau tidak sesuai dengan yang sudah ditentukan maka pihak BPJS Ketenagakerjaan tidak bisa melakukan pencairan sampai persyaratan tersebut lengkap. Untuk mencegah kesalahan itu terjadi lagi pihak BPJS Ketenagakerjaan yang bertugas di bidang pelayanan, akan menjelaskan apa saja yang perlu dilengkapi oleh peserta, Peserta kembali ke BPJS Ketenagakerjaan keesokan harinya dengan membawa persyaratan dengan lengkap”.²⁰

Sering terjadi pada peserta yang ingin melakukan pencairan klaim jaminan pensiun tidak mengetahui dengan jelas apa saja persyaratan yang perlu dilengkapi. Sehingga pihak BPJS

¹⁹ Fitro Ramadhan, Wawancara, Jember, 30 Oktober 2018

²⁰ Ibrahim Adi Wibowo, Wawancara, Jember, 17 September 2018

Ketenagakerjaan menjelaskan kepada peserta persyaratan pemabayaran klaim jaminan pensiun, agar peserta tidak kembali keesokan harinya dengan kesalahan yang sama, karena hal tersebut akan membuat proses pembayaran klaim jaminan pensiun menjadi lama.

Menurut bapak Fitro Ramhadan mengatakan:

“Jika peserta belum memiliki buku tabungan, BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Jember memfasilitasi peserta dengan teras Bank Mandiri. BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Jember berupaya memperpendek jangka waktu pencairan klaim, agar pembayaran klaim tepat waktu saat dibutuhkan oleh peserta. Jadi, hak peserta bisa dimanfaatkan semaksimal mungkin, tepat waktu dan tepat sasaran”.

BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Jember tidak mewajibkan peserta membuka buku tabungan di teras Bank Mandiri, hanya ketika peserta jaminan pensiun tidak memiliki tabungan dan untuk mempersingkat waktu BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Jember memfasilitasi peserta untuk membuka tabungan di teras Bank Mandiri.

Menurut Bapak Ibrahim Adi Wibowo memaparkan:

“ Besar manfaat jaminan pensiun ada empat yaitu, manfaat jaminan hari tua, manfaat pensiun janda/duda, manfaat pensiun cacat, manfaat pensiun anak dan manfaat pensiun orang tua. Manfaat pensiun jaminan hari tua berupa uang tunai bulanan yang diberikan kepada peserta yang memenuhi iuran minimum 15 tahun yang setara dengan 180 bulan saat memasuki usia pensiun sampai dengan meninggal dunia. Untuk manfaat pensiun janda/duda itu berupa uang tuani bulanan yang diberikan kepada janda/duda yang menjadi ahli waris yang terdaftar di BPJS Ketenagakerjaan sampai dengan meninggal dunia atau

menikah lagi. Manfaat pensiun cacat iyalah berupa uang tunai yang diberikan kepada peserta (kejadian yang menyebabkan cacat total tetap terjadi paling sedikit 1 bulan menjadi peserta dan density rate minimal 80%). Manfaat pensiun anak berupa uang yang diberikan kepada anak yang menjadi ahli waris peserta, maksimal 2 orang anak yang didaftarkan pada program pensiun sampai pada dengan usia anak mencapai 23 tahun. sedangkan manfaat pensiun orang tua yaitu manfaat yang diberikan kepada orang tua (ibu/bapak) yang menjadi ahli waris peserta lajang”.²¹

Ada beberapa manfaat pensiun yaitu, manfaat pensiun jaminan hari tua yang berupa uang tunai bulanan yang diberikan kepada peserta yang memenuhi iuran minimum 15 tahun yang setara dengan 180 bulan saat memasuki usia pensiun sampai dengan meninggal dunia. Usia yang berlaku di BPJS Ketenagakerjaan saat ini 56 tahun dan peserta dapat mencairkan klaim disaat memasuki usia yang sudah ditentukan.

Untuk manfaat pensiun janda/duda itu berupa uang tunai bulanan yang diberikan kepada janda/duda yang menjadi ahli waris yang terdaftar di BPJS Ketenagakerjaan sampai dengan meninggal dunia atau menikah lagi. Dengan kondisi peserta meninggal dunia bila masa iur kurang dari 15 tahun, dimana masa iur yang digunakan dalam menghitung manfaat adalah 15 tahun dengan ketentuan memenuhi minimal 1 tahun kepesertaan dan *density rate* 80% atau meninggal dunia saat memperoleh pensiun hari tua. *density rate* 80% yang mana dimaksud iyalah tingkat ketaatan pemabayaran iuran oleh peserta, contoh apabila saya

²¹ Ibrahim Adi Wibowo, Wawancara, Jember, 17 September 2018

sudah mempunyai masa kepesertaan mencapai 1 tahun, dan tunggakan iuran 2 bulan, dan saya membayar iur sebanyak 10 bulan, maka saya memenuhi *density rate* 80%. Dalam prosedur ini selain melengkapi persyaratan yg sudah ditetapkan peserta harus menunjukkan surat nikah. Karena jika peserta meninggal dunia maka ahli warislah yang harus datang dan mengurus semua prosedur pembayaran klaim.

Manfaat pensiun cacat ialah berupa uang tunai yang diberikan kepada peserta (kejadian yang menyebabkan cacat total tetap terjadi paling sedikit 1 bulan menjadi peserta dan density rate minimal 80%). Manfaat pensiun cacat dapat diberikan pada peserta yang cacat total akibat sakit, manfaat pensiun cacat tidak selalu berkaitan dengan kasus kecelakaan kerja, artinya semua peserta yang cacat total tetap baik kerana penyakit biasa atau kecelakaan kerja mendapat hak pensiun cacat selama memenuhi syarat minimal kepesertaan 1 bulan.

Manfaat pensiun anak berupa uang yang diberikan kepada anak yang menjadi ahli waris peserta, maksimal 2 orang anak yang didaftarkan pada program pensiun sampai pada dengan usia anak mencapai 23 tahun. Untuk manfaat pensiun anak, ahli waris anak harus menyertakan akta kelahirannya untuk membuktikan bahwa anak tersebut sudah terdaftar sebagai ahli waris dari peserta jaminan pensiun.

Sedangkan manfaat pensiun orang tua yaitu manfaat yang diberikan kepada orang tua (ibu/bapak) yang menjadi ahli waris peserta lajang.

2. Faktor Penghambat Klaim Jaminan Pensiun Pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Jember

Dalam melakukan pengajuan klaim dan pembayaran jaminan pensiun tidak selalu berjalan dengan baik. Ada faktor-faktor penghambat selama proses berlangsung. Sehubungan dengan hasil wawancara dengan kepala bidang pelayanan Bapak Ibrahim Adi Wibowo:

“ Yang menjadi permasalahan dalam penyelesaian pembayaran klaim jaminan pensiun kurangnya kelengkapan data dan persyaratan. Karena masih banyak peserta yang belum mengetahui persyaratan pengajuan klaim”.²²

Yang menjadi faktor penghambat dalam penyelesaian pembayaran klaim jaminan pensiun kurangnya kelengkapan data dan persyaratannya, sehingga proses pembayaran klaim memakan waktu lama.

Bapak Fitro Ramadhan memperkuat pernyataan dari Bapak Ibrahim Adi Wibowo:

“ Banyak yang melakukan pengajuan klaim setiap hari disini, dari program yang berbeda-beda seperti jaminan kecelakaan kerja, jaminan kematian, jaminan hari tua dan jaminan pensiun, tetapi masih banyak peserta yang belum mengetahui apa saja persyaratan yang harus dilengkapi. Sering kali peserta tidak membawa persyaratannya yang asli, peserta hanya membawa fotocopyan saja, sehingga membuat proses pembayaran klaim menjadi lama”.²³

²² Ibrahim Adi Wibowo, Wawancara, Jember, 17 September 2018

²³ Fitro Ramadhan, Wawancara, Jember, 30 Oktober 2018

Setiap kali ingin melakukan pengajuan pembayaran klaim peserta harus membawa semua persyaratan yang asli seperti ktp, kk, kartu peserta, surat referensi dari perusahaan dan buku tabungan, peserta harus memfotocopy persyaratan yang sudah ditentukan.

Menurut Bapak Ibrahim Adi Wibowo selaku kepala bidang pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember memaparkan:

“ Faktor penghambat yang lain seperti tidak mempunyai surat nikah, dimana persyaratan yang satu ini sangat diperlukan saat pengajuan klaim jaminan pensiun janda/duda. Karena harus menyertakan surat nikah dalam persyaratan pengajuan klaim jaminan pensiun. Di kota jember ini sudah hampir 25 ribu kartu keluarga yang tidak terdaftar di pengadilan agama”.²⁴

Bapak Fitro Ramadhan memperkuat pernyataan dari Bapak Ibrahim Adi Wibowo:

“ Selain faktor yang tadi saya katakan ada juga faktor yang lain seperti ahli waris yang ingin mengajukan pembayaran klaim jaminan pensiun tidak punya surat nikah sehingga proses pencairannya lama. Karena ahli waris harus mengikuti sidang isbad di pengadilan”.²⁵

Dapat disimpulkan bahwa faktor yang sering terjadi dalam pembayaran klaim jaminan pensiun ialah pada kelengkapan persyaratannya seperti tidak membawa ktp, kartu keluarga, kartu peserta, surat reverensi dari perusahaan dan buku tabungan yang asli. Faktor penghambat yang juga sering terjadi ialah ahli waris yang ingin melakukan pembayaran klaim tidak mempunyai surat nikah, sehingga harus mengikuti sidang isbad di pengadilan agama.

²⁴ Ibrahim Adi Wibowo, Wawancara, Jember, 17 September 2018

²⁵ Fitro Ramadhan, Wawancara, Jember, 30 Oktober 2018

Menurut Bapak Fitro Ramadhan mengatakan:

“ Ada juga nih faktor penghambat di kita, kadang peserta tidak tau kalau kartu pensiunnya bisa dicairkan, jdi ketika usia peserta sudah terlanjur melampau batas pensiun, kita ada kewajiban 3 bulan sebelum usia pensiun untuk mengirim surat pemberitahuan kepada perusahaannya. Tetapi perusahaannya terkadang tidak memberitahukan kepada peserta”.²⁶

C. Pembahasan Temuan

1. Prosedur Pembayaran Klaim Jaminan Pensiun di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember

Berdasarkan hasil penyajian data peneliti melalui metode observasi, wawancara, dokumentasi, serta analisis yang telah dilakukan berdasarkan fokus masalah yang telah dirumuskan, maka disini akan dikemukakan berbagai temuan di lapangan yang nantinya akan dikomunikasikan dengan teori-teori yang dijadikan landasan oleh peneliti dalam melakkan penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pembayaran klaim jaminan pensiun di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Jember sama dengan BPJS Ketenagakerjaan seluruh Indonesia. Peserta harus datang sendiri ke kantor BPJS Ketenagakerjaan, jika peserta masih dalam kondisi sehat, tetapi jika peserta dalam kondisi meninggal atau sakit bisa diwakilkan ke ahli warisnya. Untuk usia pensiun yang sekarang berlaku masih 56 tahun, tetapi untuk tahun depan 2019 usia yang berlaku 57 tahun. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah untuk pertama kali ditetapkan usia jaminan pensiun 56 tahun. Yang menjadi pembeda ialah kecepatan

²⁶ Ibid.,

pembayaran klaimnya. Peserta cukup melengkapi dokumen-dokumen persyaratan pengajuan klaim, dokumen lengkap, kurang lebih 7 hari pencairan klaim dibayarkan melalui transfer tanpa potongan biaya apapun.

Syarat-syarat untuk pembayaran klaim jaminan pensiun seperti, kartu peserta, KTP/Paspor, kartu keluarga, buku tabungan milik peserta, surat referensi dari perusahaan yang menyatakan bahwa peserta sudah masuk usia pensiun, surat nikah, akta kelahiran anak. Jika persyaratan peserta yang melakukan pembayaran klaim masih ada yang kurang atau tidak sesuai dengan yang sudah ditentukan maka pihak BPJS Ketenagakerjaan tidak bisa melakukan pencairan sampai persyaratan tersebut lengkap. Untuk mencegah kesalahan itu terjadi lagi pihak BPJS Ketenagakerjaan yang bertugas di bidang pelayanan, akan menjelaskan apa saja yang perlu dilengkapi oleh peserta, Peserta kembali ke BPJS Ketenagakerjaan keesokan harinya dengan membawa persyaratan dengan lengkap. Untuk peserta yang belum memiliki buku tabungan, BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Jember memfasilitasi peserta dengan teras Bank Mandiri. BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Jember berupaya memperpendek jangka waktu pencairan klaim, agar pembayaran klaim tepat waktu saat dibutuhkan oleh peserta. Jadi, hak peserta bisa dimanfaatkan semaksimal mungkin, tepat waktu dan tepat sasaran.

Adapun besar manfaat jaminan pensiun ada empat yaitu, manfaat jaminan hari tua, manfaat pensiun janda/duda, manfaat pensiun cacat, manfaat pensiun anak dan manfaat pensiun orang tua. Manfaat pensiun

jaminan hari tua berupa uang tunai bulanan yang diberikan kepada peserta yang memenuhi iuran minimum 15 tahun yang setara dengan 180 bulan saat memasuki usia pensiun sampai dengan meninggal dunia. Untuk manfaat pensiun janda/duda itu berupa uang tunai bulanan yang diberikan kepada janda/duda yang menjadi ahli waris yang terdaftar di BPJS Ketenagakerjaan sampai dengan meninggal dunia atau menikah lagi. Manfaat pensiun cacat ialah berupa uang tunai yang diberikan kepada peserta (kejadian yang menyebabkan cacat total tetap terjadi paling sedikit 1 bulan menjadi peserta dan density rate minimal 80%). Manfaat pensiun anak berupa uang yang diberikan kepada anak yang menjadi ahli waris peserta, maksimal 2 orang anak yang didaftarkan pada program pensiun sampai pada dengan usia anak mencapai 23 tahun. Sedangkan manfaat pensiun orang tua yaitu manfaat yang diberikan kepada orang tua (ibu/bapak) yang menjadi ahli waris peserta lajang.

Faktor penghambat pembayaran klaim jaminan pensiun di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember yaitu kurangnya kelengkapan data dan persyaratan yang diajukan oleh peserta. Sehingga membuat proses pembayaran klaim memakan waktu yang lama.

Faktor penghambat yang lain seperti tidak mempunyai surat nikah, dimana persyaratan yang satu ini sangat diperlukan saat pengajuan klaim jaminan pensiun janda/duda. Karena harus menyertakan surat nikah dalam persyaratan pengajuan klaim jaminan pensiun. Di kota jember ini sudah hampir 25 ribu kartu keluarga yang tidak terdaftar di pengadilan agama.

Ada juga faktor penghambat BPJS Ketenagakerjaan dalam melakukan pembayaran klaim, terkadang peserta tidak mengetahui bahwa kartu pensiunnya bisa dicairkan, jadi ketika usia peserta sudah terlanjur melampau batas pensiun, BPJS Ketenagakerjaan berkewajiban 3 bulan sebelum usia pensiun untuk mengirim surat pemberitahuan kepada perusahaannya. Tetapi perusahaannya terkadang tidak memberitahukan kepada peserta, sehingga peserta tidak mengetahui hal tersebut.

Dari pembahasan dan temuan yang telah penulis uraikan di atas, sehingga penulis memberikan sebuah asumsi dalam penelitian prosedur pembayaran klaim jaminan pensiun di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember. Yang mana diantaranya asumsi tersebut adalah:

Pertama, prosedur pembayaran klaim jaminan pensiun di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember bisa dikatakan berhasil jika dari temuan dan rekomendasinya bisa meningkatkan efisiensi dan efektifitas pembayaran klaim di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember. Serta persyaratan pengajuan klaim jaminan pensiun yang tetap berpegangan pada peraturan yang telah ditetapkan.

Kedua, prosedur pembayaran klaim jaminan pensiun di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember dinyatakan gagal jika dengan temuan dan rekomendasinya tidak berhasil meningkatkan efisiensi dan efektifitas pembayaran klaim di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember, dan banyaknya pelanggaran dalam persyaratan pengajuan klaim jaminan pensiun sehingga tidak berjalan dengan baik.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan analisis data yang telah dilakukan mengenai “ **Prosedur Pembayaran Klaim Jaminan Pensiun Pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Jember** “. Dapat disimpulkan dalam beberapa hal yaitu:

1. Prosedur pembayaran klaim jaminan pensiun di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember sama dengan BPJS Ketenagakerjaan seluruh Indonesia, dengan berpegangan pada Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah. Prosedur pembayaran klaim jaminan. Peserta harus datang sendiri ke kantor BPJS Ketenagakerjaan, jika peserta masih dalam kondisi sehat, tetapi jika peserta dalam kondisi meninggal atau sakit bisa diwakilkan ke ahli warisnya. Untuk usia pensiun yang sekarang berlaku masih 56 tahun, tetapi untuk tahun depan 2019 usia yang berlaku 57 tahun. Syarat-syarat untuk pembayaran klaim jaminan pensiun seperti, kartu peserta, KTP/Paspor, kartu keluarga, buku tabungan milik peserta, surat referensi dari perusahaan yang menyatakan bahwa peserta sudah masuk usia pensiun, surat nikah, akta kelahiran anak. Faktor-faktor penghambat pembayaran klaim jaminan pensiun di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember diantaranya adalah:

- a. Kurangnya kelengkapan data dan persyaratan yang diajukan oleh peserta. Sehingga membuat proses pembayaran klaim memakan waktu yang lama.
- b. Surat nikah dimana persyaratan yang satu ini sangat diperlukan saat pengajuan klaim jaminan pensiun janda/duda. Karena harus menyertakan surat nikah dalam persyaratan pengajuan klaim jaminan pensiun.
- c. Peserta tidak mengetahui bahwa kartu pensiunnya bisa dicairkan, jadi ketika usia peserta sudah terlanjur melampaui batas pensiun, BPJS Ketenagakerjaan berkewajiban 3 bulan sebelum usia pensiun untuk mengirim surat pemberitahuan kepada perusahaannya.

B. Saran-Saran

Dengan terselesaikannya penulisan skripsi ini ditinjau dengan penemuan penelitian dan fakta yang telah peneliti temukan, maka saran yang dapat peneliti ajukan yang mungkin bermanfaat diantaranya;

1. Kepada pihak BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember agar prosedur pembayaran klaim jaminan pensiun BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember lebih efisien dan ter realisasi dengan baik maka saran untuk BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember khususnya pada faktor-faktor penghambat pembayaran klaim jaminan pensiun yang telah diidentifikasi diatas diantaranya adalah : melakukan sosialisasi kepada perusahaan dan peserta mengenai prosedur dan persyaratan pembayaran klaim jaminan pensiun. Sehingga ketika peserta akan melakukan pengajuan klaim

jaminan pensiun sudah dapat melengkapi persyaratan yang telah ditentukan oleh BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember.

2. Bagi para pembaca yang akan melakukan penelitian dalam bidang yang sama atau objek yang sama dan akan menggunakan skripsi ini sebagai referensi terdahulu, maka kiranya perlu untuk dikaji kembali. Kami selaku peneliti masih banyak kekurangan dalam menyelesaikan skripsi ini.



DAFTAR PUSTAKA

- Ali, AM Hasan. 2005. *Asuransi Dalam Prespektif Hukum Islam*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Al Arif, Rianto , M. Nur. 2010. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung : Alfabeta.
- Arief, Mts. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Layanan*. Jakarta : Bayu Media Publishing.
- Asyhadie, Zaeni. 2008. *Aspek-aspek Hukum Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Indonesia*. Jakarta : PT Rajagrafindo Persada.
- Azwar,Saifuddin. 1998. *Metode Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Bridge Magazine* BPJS Ketenagakerjaan Vol. 0. 2017.
- BPJS Ketenagakerjaan. *Buku Panduan Jaminan Sosial BagiPerusahaan*.
- Chidir Ali, Moch, H. Mashudi. 1998. *Hukum Asuransi*. Bandung : Mandar Maju.
- Huda, Nurul. 2009. *Current Issues Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Kencana
<https://sleekr.co/blog/katahui-syarat-klaim-bpjs-ketenagakerjaan> Diakses Pada Tanggal 11 April 2019 Pada Jam 08.45.
- <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/jaminan-pensiun.html> Diakses Pada Tanggal 13 September 2018 Pada Jam 21.12 WIB.
- Irma Yandani, Nur. 2016. *Jurnal Strategi Komunikasi Bpjs Ketenagakerjaan Kcp Pangkep Dalam Menyosialisasikan Program Jaminan Pensiun*. Makassar: Fakultas Dakwah dan Komunikasi.
- Kasmir. 2008. *Bank Dan Lembaga Keuangan lainnya*. Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada.
- Kotler, Philip. 2000. *Marketing Manajemen*. New Jersey : Prentice.
- Kotler, Philip. dan Nancy Lee. 2007. *Pemasaran di Sektor Publik*. PT INDEKS.
- Martono. 2002. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Yogyakarta : Ekonista.
- Moleong, Lexy J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi. 2016. *Sistem Akuntansi*. Jakarta : Selemba Empat.

- Putri, Asih Eka. 2014. *Buku Saku Paham BPJS Ketenagakerjaan*. Jakarta : CV Komunitas Pajetan Mediatama.
- Rufus, Elias Samba. 2016. *Jurnal Pelaksanaan Bpjs Ketenagakerjaan Program Jaminan Hari Tua (Jht) Di Pt. Yogya Presisi Tehniktama Industri (Ypti) Di Yogyakarta*. Yogyakarta: Fakuktas Ekonomi Dan Bisnis.
- Soemitra, Andri. *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta : Prenadamedia Grup.
- Soharto, Babun. 2015. *Pedoman penulisan Karya Ilmiah*. Jember: IAIN Jember Press.
- Sugiono. 2011 *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiono. 2014 *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiono. 2016 *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Umar, Husein. 2005. *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis*. Jakarta: PT Raja Gravindo Persada.
- Veizal, Rivai. 2008. *Islamic Financial Management*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- www.bpjsketenagakerjaan.go.id/peraturan.html.
- Yunita, Elsiana. *Prosedur Pengajuan Klaim Dan Perhitungan Manfaat Tabungan Hari Tua Serta Dana Pensiun Sebagai Hak Peserta Pt Taspen (Persero) Cabang Lampung*. Lampung: Fakultas Ekonomi.

IAIN JEMBER

MATRIK PENELITIAN

Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Indikator Variabel	Sumber Data	Metodelogi Penelitian	Identifikasi Masalah
<p>“PROSEDUR KLAIM JAMINAN PENSIUN PADA BPJS KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG JEMBER”</p>	<p>1. Prosedur Klaim Jaminan Pensiun</p>	<p>1.1 Asuransi 1.2 Pembayaran Klaim 1.3 Jaminan Pensiun BPJS Ketenagakerjaan 1.4 Kepuasan Nasabah 1.5 Prosedur Klaim Jaminan Pensiun</p>	<p>Sumber Informan : 1. Kepala Bidang Pelayanan 2. Penata madya pelayanan</p>	<p>a. Pendekatan : Kualitatif Deskriptif b. Tehnik pengumpulan data menggunakan metode : 1. Observasi 2. Wawancara 3. Dokumentasi c. Analisis Data : 1. Induktif 2. Reduksi Data d. Keabsahan Data : Triangulasi Sumber</p>	<p>1. Bagaimana prosedur klaim jaminan pensiun pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Jember? 2. Apa saja faktor penghambat klaim jaminan pensiun pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Jember?</p>

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Andika Damayanti

NIM : 083143273

Prodi/Jurusan : Perbankan Syari'ah / Ekonomi Islam

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

Institut : Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul "Prosedur Pembayaran Klaim Jaminan Pensiun Pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Jember ." adalah hasil penelitian / karya saya sendiri, kecuali pada bagian – bagian yang dirujuk sumbernya.

Jember , 15 November 2018

Saya yang menyatakan



Andika Damayanti
NIM. 083143273

PEDOMAN WAWANCARA UNTUK KEPALA BIDANG PELAYANAN

Hari : Kamis

Tanggal : 13 September 2018

Jam : 09.00 WIB – Selesai

Subyek : Ibrahim Adi Wibowo

Kedudukan : Kepala Bidang Pelayanan Di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Jember.

Tempat : Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember : Jalan Letjend. Sutoyo No.15A Jember.

1. Bagaimna sejarah dan latar belakang berdirinya BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember?
2. Apa visi dan misi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember?
3. Apakah ada dasar hukum BPJS Ketenagakerjaan dalam menjalankan wewenangnya?
4. Apa saja program BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember?
5. Apa perbedaan program jaminan hari tua dan program jaminan pensiun?
6. Bagaimana proses dan prosedur pembayaran klaim jaminan pensiun di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember?
7. Berapa usia peserta untuk bisa mencairkan klaim jaminan pensiun?
8. Bagaimana perhitungan iuran program jaminan pensiun?
9. Apa saja hambatan BPJS Ketenagakerjaan dalam melakukan pembayaran klaim jaminan pensiun?

IAIN JEMBER

PEDOMAN WAWANCARA UNTUK PENATA MADYA PELAYANAN

Hari : Selasa

Tanggal : 30 Oktober 2018

Jam : 09.00 WIB – Selesai

Subyek : Fitro Ramadhan

Kedudukan : Penata Madya Pelayanan Di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Jember.

Tempat : Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember : Jalan Letjend. Sutoyo No.15A Jember.

1. Bagaimna sejarah dan latar belakang berdirinya BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember?
2. Apa visi dan misi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember?
3. Apakah ada dasar hukum BPJS Ketenagakerjaan dalam menjalankan wewenangnya?
4. Apa saja program BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember?
5. Apa perbedaan program jaminan hari tua dan program jaminan pensiun?
6. Bagaimana proses dan prosedur pembayaran klaim jaminan pensiun di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember?
7. Berapa usia peserta untuk bisa mencairkan klaim jaminan pensiun?
8. Bagaimana perhitungan iuran program jaminan pensiun?
9. Apa saja hambatan BPJS Ketenagakerjaan dalam melakukan pembayaran klaim jaminan pensiun?

JURNAL PENELITIAN

1.	13 September 2018	Menyerahkan surat ijin melakukan penelitian.	
2.	14 September 2018	Konsultasi jadwal wawancara kepada kepala bidang pelayanan.	
3.	17 September 2018	Wawancara kepada bapak Ibrahim Adi Wibowo selaku kepala bidang pelayanan.	
4.	30 Oktober 2018	Konsultasi mengenai struktur dan keanggotaan kepada bagian sumber daya manusi.	
5.	30 Oktober 2018	Wawancara kepada bapak Fitro Ramadhan selaku petugas pelayanan	

Jember, 15 Novemeber 2018

Mengetahui Kepala BPJS Ketenagakerjaan Cabang

Jember



BPJS
Ketenagakerjaan
JEMBER

Dwi Endah Aprilistyani

Nomor : B- 905 /In.20/7.a/PP.00.9/09/2018
Lampiran : -
Perihal : **Permohonan Izin Penelitian**

Kepada

Yth. Kepala Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Di-

TEMPAT

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Diberitahukan dengan hormat, mohon berkenan kepada Bapak/Ibu Kepala Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk memberikan izin penelitian dengan identitas sebagai berikut:

Nama Mahasiswa : Andika Damayanti
NIM : 083143273
Semester : IX (Sembilan)
Jurusan : Ekonomi Islam
Prodi : Perbankan Syariah
No Telpon : 085213986305
Dosen Pembimbing : Hj. Mariyah Ulfah, M.E.I
NIP : 19770914 200501 2 004
Judul Penelitian : Prosedur Pembayaran Klaim Jaminan Pensiun Di
BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jember

Demikian Surat Permohonan izin penelitian ini, atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Jember, 13 September 2018

a.n. Dekan,

Wakil Dekan Bidang Akademik



Dr. Abdul Rokhim, S.Ag., M.E.I

NIP. 19730830 199903 1 002

Tembusan:

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
2. LP2M IAIN Jember
3. Arsip

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Anif Mubasyir
NPK : 138920381
Jabatan : Kepala Bidang Umum dan SDM

Menerangkan bahwa :

Nama : Andika Damayanti
NIM : 083143273
Prodi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi Islam
Alamat : Desa Selomukti RT 004 RW 002 Mlandingen Situbondo

Yang bersangkutan telah melakukan penelitian di BPJS Ketenagakerjaan Jember terhitung mulai tanggal 13 September s.d 30 Oktober 2018.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dikeluarkan di: Jember
Pada tanggal : 14 Januari 2019



BPJS
Ketenagakerjaan
JEMBER

Anif Mubasyir
Kepala Bidang Umum dan SDM

AN/Ag/PG.00.00

Kantor Cabang Jember : Jalan Letjend. Sutoyo No. 15A - Jember

T (0331) 486370, 429067 F (0331) 485602 E-mail : kacab.jember@bpjsketenagakerjaan.go.id

DOKUMENTASI



Foto dengan Bapak Fitro Ramadan Selaku Penata Madya Pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Jember

BIODATA PENULIS

Nama : Andika Damayanti
Nim : 083143273
Tempat, Tgl Lahir : Situbondo, 19 Februari 1996
Alamat : KP. Semek Tengah RT/RW 004/022, Dsn. Selomukti,
Kec. Mlandingan, Kab. Situbondo
No Hp : 085213986305
Jurusan / Prodi : Ekonomi Islam / Perbankan Syariah



1. Riwayat Hidup

Pendidikan Formal

- a. TK Darma Wanita Selomukti tahun 2002.
- b. SDN 1 Selomukti tahun 2008.
- c. MTS Negeri Paiton Probolinggo tahun 2011.
- d. MA Negeri Karanganyar Paiton Probolinggo tahun 20014.
- e. Iain Jember lulus tahun 2019.

Pendidikan Non Formal

- a. Diniyah Annafiiyah Pondok Pesantren Nurul Jadid.
- b. Pondok Pesantren Nurul Jadid.

2. Pengalaman Organisasi

- a. Anggota Osis MTS Negeri Paiton Probolinggo.
- b. Anggota Osis MA Negeri Karanganyar Paiton Probolinggo.