

ANALISIS MANAJEMEN KLAIM JAMINAN HARI TUA (JHT) DI BPJS KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG PRATAMA SUKOHARJO

Iik Sartika^{1*}, Farid Setyo Nugroho¹, Wartini¹, Siti Fatimah¹

¹Prodi Kesehatan Masyarakat
Universitas Veteran Bangun Nusantara
*email: iiksartika.8@gmail.com

ABSTRACT

Old Age Security (“JHT”) is the program with the most benefits, seen from the number of “JHT” claims in 2020 and 2021, which have increased at the Social Security Agency (“BPJS”) for Employment at The Pratama Sukoharjo Branch Office. This study aims to determine the management of Old Age Security claims at BPJS Employment KCP Sukoharjo at the actuating point. This research is a qualitative research with a case study approach, this research method uses in-depth interviews and observations with informants including 1 head of the branch office, 2 intermediary administrators for services and the general public, 1 assistant financial stylist, 2 participants. The research instrument used an interview guide, an observation guide, and a recorder. Data analysis used source triangulation and method triangulation. The results of the study based on in-depth interviews and observations showed that the “JHT” claim management implemented by “BPJS” Employment “KCP Sukoharjo” refers to Government Regulation No. 46 of 2015 and Permenaker No. 4 of 2022, the registration process for submitting JHT claims through online has been implemented, the document verification process is carried out with confirmation through a whatsapp video call, the claim agenda process is carried out automatically from the direct system, and the claim payment process is carried out by the finance department independently by transfer to participants via “BNI” direct. Social Security Agency for Employment is expected to increase socialization to participants regarding the mechanism and administrative requirements for submitting “JHT” claims against changes to the new regulation, namely Permenaker No. 4 of 2022. Provide direct confirmation services via whatsapp or email, make Standard Operating Procedures related to the implementation of “JHT” claims, ask if the account is still active and create special social media for BPJS Employment “KCP Sukoharjo” which can be a medium for delivering information, socialization and consultation.

Keywords : Claim Management, Old Age Security, BPJS Employment

ABSTRAK

Jaminan Hari Tua (JHT) merupakan program yang paling besar manfaatnya, dilihat dari jumlah klaim JHT pada tahun 2020 dan 2021 mengalami peningkatan di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan KCP Sukoharjo. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen klaim Jaminan Hari Tua di BPJS Ketenagakerjaan KCP Sukoharjo pada poin *actuating*. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus, metode penelitian ini menggunakan wawancara mendalam dan observasi dengan informan meliputi 1 orang kepala kantor cabang, 2 orang penata madya pelayanan dan umum, 1 orang penata madya keuangan, 2 orang peserta. Instrumen penelitian menggunakan pedoman wawancara, pedoman observasi, dan perekam. Analisis data menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi metode. Hasil penelitian berdasarkan wawancara mendalam dan observasi didapatkan hasil bahwa manajemen klaim JHT yang diterapkan BPJS

Ketenagakerjaan KCP Sukoharjo mengacu pada Peraturan Pemerintah No 46 Tahun 2015 dan Permenaker No 4 Tahun 2022, proses pendaftaran pengajuan klaim JHT melalui *online* sudah diterapkan, proses verifikasi dokumen dilakukan dengan konfirmasi melalui *video call whatsapp*, proses agenda klaim dilakukan otomatis dari sistem langsung, dan proses pembayaran klaim dilakukan oleh bagian keuangan secara mandiri dengan transfer kepada peserta melalui BNI *direct*. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan diharapkan meningkatkan sosialisasi kepada peserta terkait mekanisme dan persyaratan administrasi pengajuan klaim JHT terhadap perubahan peraturan baru yaitu Permenaker No 4 Tahun 2022. Memberikan layanan konfirmasi langsung via *whatsapp* atau *email*, membuat SOP terkait pelaksanaan klaim JHT, menanyakan apakah rekening masih aktif dan membuat sosial media khusus untuk BPJS Ketenagakerjaan KCP Sukoharjo yang dapat menjadi media penyampaian informasi, sosialisasi dan tempat konsultasi.

Kata kunci : Manajemen Klaim, Jaminan Hari Tua, BPJS Ketenagakerjaan

PENDAHULUAN

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang selanjutnya disingkat BPJS adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011, BPJS terdiri dari BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Cakupan kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan di Indonesia lebih sedikit dibandingkan dengan kepesertaan BPJS Kesehatan, hal ini dikarenakan masih banyak perusahaan yang tidak mendaftarkan karyawannya pada jaminan sosial BPJS Ketenagakerjaan terutama pada sektor mikro. Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011, ruang lingkup BPJS Ketenagakerjaan yaitu menyelenggarakan program meliputi Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), dan Jaminan Pensiun (JP) (Undang-Undang Nomor 24, 2011). Program BPJS Ketenagakerjaan yang dirasa paling besar manfaatnya oleh peserta BPJS Ketenagakerjaan yaitu Jaminan Hari Tua. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Hari Tua bahwa Manfaat JHT

adalah berupa uang tunai yang dibayarkan apabila Peserta berusia 56 tahun, meninggal dunia, atau mengalami cacat total tetap.

Proses pengajuan klaim, dapat dilakukan melalui *online* maupun *offline /onsite* dengan datang ke kantor cabang. Jenis klaim JKK, JKM dan JP pelayanan dapat dilakukan secara *offline /onsite* dikantor cabang, sedangkan pada jenis klaim JHT hanya dilayani melalui pengajuan *online* yaitu dengan mendapatkan nomor antrian pada aplikasi E-Klaim seperti Lapak Asik. Berdasarkan data yang diperoleh, untuk klaim peserta BPJS Ketenagakerjaan di Jawa Tengah dan DI Yogyakarta pada 1 Januari 2021 sampai 30 November 2021, klaim Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) mencapai Rp117,7 miliar (26.595 kasus), Jaminan Kematian (JKM) Rp383,1 miliar (13.273 kasus), Jaminan Hari Tua (JHT) Rp2,6 triliun (249.408 kasus), dan Jaminan Pensiun (JP) Rp68,8 miliar (72.988 kasus) (Media Indonesia, 2021). Adapun peserta yang melakukan klaim pada BPJS Ketenagakerjaan KCP Sukoharjo tahun 2021 sebanyak 6.677 klaim, meliputi 4.532 klaim Jaminan Hari Tua (JHT), 58 klaim Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK),

417 klaim Jaminan Kematian (JKM), dan 1.670 klaim Jaminan Pensiun (JP). Jumlah peserta klaim tahun 2021 mengalami peningkatan dibandingkan dengan tahun 2020 terutama pada klaim JHT sebanyak 356 klaim. Adapun klaim pada tahun 2020 yaitu sebanyak 4.888 meliputi 3.886 klaim Jaminan Hari Tua (JHT), 43 klaim Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), 53 klaim Jaminan Kematian (JKM), dan 906 klaim Jaminan Pensiun (JP). Berdasarkan data diatas pembayaran klaim paling banyak yaitu pada program Jaminan Hari Tua (JHT).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan di BPJS Ketenagakerjaan KCP Sukoharjo manfaat JHT dapat dibayarkan kepada peserta apabila peserta berhenti bekerja dengan masa tunggu 1 bulan. Banyak peserta yang di PHK saat pandemi mengajukan klaim JHT, dimana dana tersebut dapat digunakan untuk membantu perekonomian saat pandemi dan sebagai modal usaha. Dalam pelaksanaan yang diterapkan di BPJS Ketenagakerjaan KCP Sukoharjo bahwasannya belum memiliki SOP secara teknis untuk pelaksanaan manajemen klaim JHT, dan pelaksanaannya masih mengacu pada kebijakan pusat yaitu PP No 46 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Hari Tua. Sehingga pada waktu pelaksanaannya sering terdapat tahapan dalam manajemen klaim JHT yang terlewat yang menyebabkan beberapa kendala.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan dalam pelaksanaannya terdapat kendala dalam pengajuan klaim JHT baik dari penyedia jasa (BPJS Ketenagakerjaan) maupun pengguna

jasa (peserta) meliputi masih banyak peserta mengalami kesulitan dalam proses klaim secara *online*, selain itu perubahan sistem klaim dari *offline* menjadi *online* masih banyak peserta belum mengetahuinya, hal tersebut dikarenakan BPJS Ketenagakerjaan KCP Sukoharjo masih minim melakukan sosialisasi terkait mekanisme ataupun alur klaim JHT. BPJS Ketenagakerjaan KCP Sukoharjo hanya membuat alur yang ditempel di papan informasi saja, sehingga peserta yang gagap teknologi harus datang ke kantor untuk mengetahui persyaratan dan alur klaim JHT. Persyaratan peserta yang kurang seperti surat pengalaman kerja, sehingga pegawai perlu konfirmasi kepada peserta dan menunggu respon dari peserta. Banyak peserta yang belum nonaktif dari kepesertaannya dan memiliki 2 nomor kartu yang berbeda melakukan klaim JHT, sehingga klaim JHT tidak dapat dilakukan. Hal tersebut karena masih belum ada regulasi atau kebijakan terkait persyaratan apabila kartu harus sudah nonaktif dan melakukan amalgamasi apabila memiliki 2 nomor kartu yang berbeda, kalau memang sudah menjadi kebijakan dari klaim JHT. Berdasarkan hal tersebut merupakan kendala yang menyebabkan klaim menjadi lama. Lamanya pencairan klaim dikarenakan pada BPJS Ketenagakerjaan KCP Sukoharjo antriannya selalu penuh sehingga terjadinya penumpukan nomor antrian serta SDM yang melayani pengajuan klaim JHT dari pendaftaran sampai dengan penetapan klaim yaitu hanya 2 orang dan dilakukan oleh bagian penata madya pelayanan dan umum.

Kuota antrian *online* di BPJS Ketenagakerjaan KCP Sukoharjo yaitu 30 antrian per hari yang telah ditentukan dari kantor pusat, berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan pegawai pelayanan dan umum bahwa pada BPJS Ketenagakerjaan KCP Sukoharjo melayani pengajuan klaim dalam sehari sebanyak 30 antrian *online* dan 40 antrian manual. Jumlah antrian perhari dapat berbeda-beda dikarenakan Kabupaten Wonogiri belum memiliki kantor cabang sehingga peserta BPJS Ketenagakerjaan di Kabupaten Wonogiri masih ikut di BPJS Ketenagakerjaan KCP Sukoharjo dan merupakan kantor cabang terdekat dari wilayah Wonogiri. Berdasarkan wawancara dengan pegawai bahwa satu pegawai pelayan dan umum harus melayani 15 antrian *online* dalam sehari, sedangkan di BPJS Ketenagakerjaan KCP Sukoharjo terdapat 2 pegawai pelayanan dan umum sehingga total kuota harian yaitu 30 antrian.

Penelitian lanjutan diperlukan oleh peneliti, karena saat ini banyak peserta yang melakukan klaim jaminan hari tua setiap harinya. Lama waktu pencairan klaim JHT kepada peserta memerlukan waktu 5-7 hari kerja. Berdasarkan hasil wawancara dengan peserta bahwasannya untuk pencairannya memerlukan waktu satu minggu, sedangkan hasil wawancara dengan pegawai di BPJS Ketenagakerjaan bahwasanya pembayaran dilakukan 2-3 hari dari pendaftaran, dikarenakan pada proses verifikasi dokumen dilakukan satu hari sebelum jadwal yang telah ditentukan. Lamanya pencairan klaim JHT dapat terjadi dikarenakan kelengkapan berkas peserta kurang saat

mengajukan klaim JHT sehingga BPJS Ketenagakerjaan melakukan konfirmasi kepada peserta terlebih dahulu dan menunggu balasan dari peserta. Hal ini berhubungan dengan manajemen klaim dimana semakin banyak yang mengajukan klaim JHT maka semakin besar tantangan yang dihadapi pegawai BPJS Ketenagakerjaan dalam memberikan pelayanan yang baik agar manajemen klaim yang diterapkan menjadi efektif dan efisien. Dengan adanya penelitian ini diharapkan manajemen klaim menjadi lebih efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan kepada peserta, serta kendala peserta yang mengajukan klaim dapat teratasi dan banyak peserta yang melakukan klaim JHT melalui *online*. Hal tersebut yang mendasari peneliti mengangkat judul “Analisis Manajemen Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Pratama Sukoharjo”.

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis manajemen klaim jaminan hari tua (JHT) di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Pratama Sukoharjo, adapun tujuan khusus meliputi menganalisis proses pendaftaran pengajuan klaim jaminan hari tua (JHT) di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Pratama Sukoharjo, menganalisis proses verifikasi dokumen klaim jaminan hari tua (JHT) di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Pratama Sukoharjo, menganalisis proses agenda klaim jaminan hari tua (JHT) di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Pratama Sukoharjo, menganalisis proses pembayaran klaim jaminan hari tua (JHT) di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Pratama Sukoharjo.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengambilan sampel dengan *purposive sampling*. Metode penelitian ini menggunakan wawancara mendalam dan observasi dengan informan 6 orang meliputi 1 orang kepala kantor cabang, 2 orang penata madya pelayanan dan umum (PMPU), 1 orang penata madya keuangan, 2 orang peserta. Instrumen penelitian adalah peneliti sebagai instrumen, pedoman wawancara, pedoman observasi, dan perekam. Analisis data menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi metode. Variabel yang digunakan yaitu variabel tunggal. Analisis data menggunakan data *reduction*, data *display* dan *verification*.

HASIL

Pendaftaran pengajuan klaim Jaminan Hari Tua (JHT)

Program yang diselenggarakan oleh BPJS Ketenagakerjaan yang paling besar manfaatnya oleh peserta yaitu jaminan hari tua. Saat ini pengajuan klaim JHT dilakukan secara *online*. Berikut keterangan salah satu informan penata madya pelayanan dan umum yang menangani klaim JHT:

“Jadi untuk alur pengajuan klaim JHT melalui online, online itu kan ada 2 jadi peserta bisa menggunakan aplikasi Jamsostek mobile atau biasa disingkat JMO ya dek sama antrian online dilapak asik lewat google nanti prosesnya.”

Pernyataan oleh informan penata madya pelayanan dan umum diatas diperkuat oleh jawaban informan dari peserta, sebagai berikut:

“Menurut saya lebih ke online, Alasannya karena lebih simpel dan mudah dilakukan di mana saja sekarang juga harus online kayanya untuk yang JHT”

Sedangkan terkait kendala pada pendaftaran klaim JHT, berikut keterangan yang disampaikan oleh pegawai PMPU dan peserta:

“Kalau selama ini hambatannya paling peserta belum dinonaktifkan dari kepesertaannya jadi memang otomatis tidak bisa ya. Kalau hambatan yang apa ya istilahnya peserta kurang tau insya allah nggak ada. Kadang ya itu tadi kalau kurang tau ya kita arahkan. Kalo hambatan kadang memang ga ada itu aja. Hambatan itu kalau peserta belum dinonaktifkan nah itu pada waktu dia mungkin antrian pakek aplikasi JMO ataupun lapak asik itu mesti ga bisa,disitu sering muncul keterangan masa tunggu 1 bulan.”

“Untuk kendala sih ada mbak dalam pengajuannya itu terhadap sinyal HP ya.”

Selebihnya tidak ada kendala tidak ada kesulitan.”

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi terkait pendaftaran pengajuan klaim JHT melalui *online* yang diterapkan BPJS Ketenagakerjaan KCP Sukoharjo ternyata sesuai dengan jawaban semua informan saat wawancara yaitu ditetapkan bahwa pendaftaran dilakukan secara *online* baik melalui aplikasi JMO atau antrian *online* lapak asik. Pelaksanaan pendaftaran pengajuan klaim JHT melalui *online* berdasarkan wawancara dengan pegawai BPJS Ketenagakerjaan bahwa hanya terkendala pada kartu peserta yang belum nonaktif dan data yang keliru atau salah, sedangkan berdasarkan wawancara dengan peserta yaitu hanya terkendala dibagian sinyal, serta masih ada ketidaktahuan peserta terkait alur dan persyaratan pengajuan klaim JHT.

Verifikasi dokumen klaim Jaminan Hari Tua (JHT)

Hasil penelitian terkait verifikasi dokumen klaim JHT sudah dilakukan sesuai dan mengacu pada Permenaker No 4 tahun 2022 yaitu persyaratan yang perlu diverifikasi meliputi KTP, KPJ, dan surat pengalaman kerja dan dilakukan melalui *video call whatsapp*. Berdasarkan keterangan pegawai PMPU saat verifikasi dokumen kendala yang sering terjadi sebagai berikut:

“Kalau online itu ya kendalanya ya kayaknya di sinyal kadang mungkin peserta itu tempat tinggalnya tidak di kota ya ada yang di desa sinyalnya susah jadi kendalanya itu.”

Beliau juga menjelaskan apabila terdapat kekurangan berkas oleh peserta maka petugas akan melakukan konfirmasi kepada peserta.

“Kalau tidak lengkap kami kasih waktu untuk melengkapi terlebih dahulu paling lama dua hari harus lengkap. Kalau lebih dari 3 hari kami batalkan kalau misalkan peserta dia nggak konfirmasi atau nggak melengkapi berkasnya yang kurang itu 2-3 hari itu kami tolak nanti dia harus mengulang lagi mau lewat JMO boleh mau lewat lapak asik boleh, kalau berkasnya sudah lengkap.”

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari wawancara mendalam dan observasi tentang verifikasi dokumen klaim JHT melalui *online* yang diterapkan BPJS Ketenagakerjaan KCP Sukoharjo menunjukkan bahwa verifikasi dokumen dilakukan secara *online* melalui *video call* dan proses pada verifikasi dokumen tidak memerlukan waktu yang lama. Proses verifikasi dokumen klaim JHT hanya terkendala pada sinyal saat proses konfirmasi dokumen dengan peserta melalui *video call* via *whatsapp* dan kekurangan data atau persyaratan oleh beberapa peserta.

Agenda klaim Jaminan Hari Tua (JHT)

Pelaksanaan proses agenda klaim yaitu didapatkan hasil bahwa proses agenda klaim yang meliputi

penetapan klaim dan persetujuan klaim JHT dilakukan secara *online* semua dan otomatis melalui sistem, apabila persyaratan sudah sesuai dan lengkap pegawai PMPU melakukan *submit* kemudian KKCP melakukan *approve* pada klaim JHT, untuk persetujuan klaim oleh KKCP dapat dilakukan menggunakan ponsel dan dapat dilakukan dimana saja KKCP tidak harus *stay* di kantor. Pada proses agenda klaim terdapat kendala pada proses amalgamasi (pengabungan saldo dari 2 kartu peserta yang berbeda) yaitu dimana pegawai PMPU lupa melakukan amalgamasi. Berikut keterangan dari pegawai PMPU terkait kendala pada agenda klaim:

“Kalau untuk kendalanya sih nggak ya dek Siti tidak ada kendalanya sebenarnya kalau sistemnya lancar-lancar aja Insya Allah sampai selesai pun lancar jadi mungkin kayak kendalanya pada waktunya memiliki beberapa kartu nah kita lupa untuk amalgamasi kartu tersebut jadi kita ulang dari awal lagi jadi kendalanya itu saja.”

Sedangkan untuk dana pengembangan berdasarkan hasil wawancara mendalam bahwasanya dana pengembangan yang diberikan BPJS Ketenagakerjaan kepada peserta yaitu diatas dari bunga bank dan proses ini dilakukan dalam waktu singkat.

Pegawai lupa melakukan amalgamasi dikarenakan belum ada SOP secara teknis untuk pengajuan klaim JHT sehingga pelaksanaannya sering terdapat tahapan dalam manajemen

klaim JHT yang terlewat yang menyebabkan beberapa kendala.

Pembayaran klaim Jaminan Hari Tua (JHT)

Berdasarkan hasil wawancara mendalam kepada pegawai di BPJS Ketenagakerjaan KCP Sukoharjo terkait pembayaran klaim bahwasannya pembayaran klaim JHT dilakukan oleh bagian keuangan serta pembayaran klaim kepada peserta yang dilakukan secara mandiri oleh bagian keuangan BPJS Ketenagakerjaan melalui BNI *direct*. Pembayaran dilakukan satu hari setelah ada penetapan dan persetujuan oleh KKCP. Kendala yang ada pada proses pembayaran klaim yaitu apabila rekening yang dilampirkan sudah mati. Berikut keterangan pegawai keuangan terkait kendala pada pembayaran klaim JHT:

“Kalau hambatan kendala Alhamdulillah KCP Sukoharjo belum pernah mengalami tapi ada beberapa cabang lain yang mengalami bila sistem dari BNI nya error atau down atau penuh mungkin biasanya ada beberapa hambatan. Tapi kita sejauh ini tidak mengalami hal seperti itu sih Mbak. Kalau rekening peserta mati kan itu tadi makanya fungsinya verifikasi di keuangan itu pada saat sebelum kita lakukan proses transfer melalui BNI kita verifikasi dahulu apakah rekening ini masih aktif atau tidak saat ini kalau di lapak asik pun sudah

ada verifikasi secara sistem jadi misalnya pada saat tenaga kerja itu mengupload nomor rekening mengisi nomor rekening bila tidak aktif itu akan menolak kalau melalui lapak asik kalau yang manual atau onsite tidak melalui lapak asik biasanya upayanya adalah kita verifikasi lewat mobile banking atau apa seperti itu, bila sampai tidak terlacak tapi kemungkinannya kecil itu kita konfirmasi kita telepon ke peserta apakah ada nomor rekening lain karena nomor rekeningnya yang disampaikan tertolak seperti itu.”

Berdasarkan kendala tersebut pentingnya proses verifikasi dokumen agar klaim JHT tidak tertunda. Manfaat JHT dibayarkan kepada peserta dilakukan paling lama 5 (lima) hari kerja sejak pengajuan dan persyaratan diterima secara lengkap dan benar oleh BPJS Ketenagakerjaan. Berdasarkan hasil wawancara mendalam kepada peserta lama waktu saldo masuk ke rekening sekitar satu minggu dari proses pendaftaran pengajuan klaim JHT.

PEMBAHASAN

Pendaftaran pengajuan klaim Jaminan Hari Tua (JHT)

Berdasarkan hasil penelitian Arisoemaryo & Prasetyo (2022) dengan hadirnya teknologi dan informasi memudahkan semua orang dalam

melakukan pengumpulan data atau berkas-berkas. Saat ini muncul berbagai inovasi dalam melakukan pengumpulan berkas dengan memanfaatkan kecanggihan digital, salah satunya teknologi yang sedang berkembang yaitu metode pengumpulan file secara *online* atau digital yang dapat dilakukan melalui telepon pintar, tablet dan komputer pribadi di rumah yang dapat memudahkan *client* atau nasabah dalam melakukan pengumpulan berkas yaitu JMO (Jamsostek *Mobile*). BPJS Ketenagakerjaan KCP Sukoharjo tidak hanya melayani menggunakan aplikasi Jamsostek Mobile, namun dapat juga menggunakan antrian *online* lapak asik melalui *website* BPJS Ketenagakerjaan untuk proses pendaftaran dan pengumpulan dokumennya.

Berdasarkan penelitian Khairati (2021) untuk membantu pekerja yang ingin mengajukan klaim Jaminan Hari Tua untuk memenuhi kebutuhan hidup, Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan menerapkan Lapak Asik di seluruh kantor cabang sejak Maret 2020 yang terdiri dari kanal *online* dan *onsite*. Dari kanal keduanya, lapak asik berbasis *online* menjadi sarana yang paling banyak diminati.

Alur proses pendaftaran pengajuan klaim JHT yang diterapkan BPJS Ketenagakerjaan KCP Sukoharjo sudah sesuai dengan PP No 46 tahun 2015 dan Permenaker No 4 tahun 2022. Pelaksanaan pendaftaran pengajuan klaim JHT di BPJS Ketenagakerjaan KCP Sukoharjo dilayani secara *online*, baik menggunakan aplikasi Jamsostek Mobile atau antrian *online* lapak asik. Berdasarkan penelitian Kumala, et al (2021) dicairkannya lewat *online*

membuat anggota tidak perlu ke kantor ataupun berada di sekitar antrian yang resikonya tinggi terpapar virus corona. Sedangkan menurut Alim, et al (2020) tujuan diberlakukannya klaim elektronik diharapkan agar semakin banyak masyarakat yang mengakses layanan tersebut, namun setahun berjalan diterapkannya, walaupun pengguna layanannya sudah meningkat namun masih banyak juga masyarakat yang belum menggunakan kanal layanan ini. Masih banyak masyarakat yang lebih memilih untuk melakukan antrian secara manual padahal layanan Klaim elektronik lebih memberikan kemudahan dan kepastian.

Menurut Kumala, et al (2021) Jaminan Hari Tua adalah sebuah program yang punya nilai serta memiliki manfaat besar untuk menyangga hidupnya tenaga kerja, baik saat ini ataupun tua nanti. Jaminan hari tua bisa jadi sebagai tabungan rnsa depan buat berhadapan jika terjadi resiko seperti saat ini covid -19 serta sosial ekonomi. Berdasarkan PP No 46 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Jaminan Hari Tua, manfaat Jaminan Hari Tua dibayarkan jika peserta mencapai usia pensiun (56 tahun) termasuk juga peserta yang berhenti bekerja karena mengundurkan diri, PHK, meninggalkan Indonesia untuk selama-lamanya, mengalami cacat total tetap atau meninggal dunia.

Berdasarkan Permenaker No 4 tahun 2022 persyaratan yang diperlukan yaitu kartu peserta BPJS Ketenagakerjaan, Kartu tanda penduduk (KTP) dan surat pengalaman kerja untuk peserta yang berhenti bekerja ataupun di PHK. Adanya perubahan peraturan baru

dari Permenaker No 19 tahun 2015 menjadi Permenaker No 4 tahun 2022 menjadikan persyaratan yang dilampirkan untuk pengajuan pembayaran klaim JHT menjadi lebih sedikit, hal ini mempermudah peserta dalam melakukan pengajuan pembayaran klaim JHT.

Proses klaim JHT melalui *online* yang diterapkan di BPJS Ketenagakerjaan KCP Sukoharjo sudah berjalan dengan efektif, akan tetapi masih terdapat hambatan dalam proses pendaftaran pengajuan klaim JHT melalui *online* sehingga peserta memilih mendatangi kantor cabang terdekat untuk melakukan pegajuan klaim JHT, selain itu dengan adanya perubahan sistem pelayanan dari *offline* di kantor cabang menjadi *online* tentu masih ada peserta yang tidak mengetahui atau kesulitan dalam melakukan klaim secara *online* sehingga memilih datang ke kantor cabang langsung. Saat ini tata cara dan persyaratan pengajuan kliam JHT dapat diakses melalui *website* dan *mobile*. Apabila peserta terlanjur datang ke kantor cabang pegawai akan membantu peserta diarahkan ke pendaftaran pengajuan klaim JHT melalui *online*. Selain pada ketidaktahuan peserta terkait informasi terbaru dari pendaftaran pengajuan klaim bahwasanya pada saat pendaftaran juga terdapat kendala pada kartu peserta yang belum nonaktif sehingga klaim tidak dapat diajukan dan peserta harus menunggu 1 bulan agar dapat mengajukan klaim JHT, serta terkendala pada sinyal peserta saat melakukan pendaftaran klaim JHT.

Verifikasi dokumen klaim Jaminan Hari Tua (JHT)

Berdasarkan penelitian Simorangkir, et al (2020) Sistem verifikasi dokumen adalah salah satu bentuk pencegahan pemalsuan dokumen, dimana setiap dokumen harus melalui verifikasi dan validasi untuk mengetahui keaslian dokumen. Sama seperti halnya verifikasi dokumen yang dilakukan pada proses pengajuan klaim JHT di BPJS Ketenagakerjaan, verifikasi dokumen bertujuan untuk mengetahui apakah dokumen yang di *upload* sesuai dengan data yang terdapat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil), setelah dokumen diverifikasi dan sesuai kemudian dilakukan proses konfirmasi dengan peserta melalui *video call* yang bertujuan untuk mengetahui apakah peserta tersebut benar orang yang melakukan pengajuan JHT, hal ini juga bertujuan untuk menghindari penyalahgunaan data oleh pihak yang tidak bertanggung jawab seperti calo. *Video call* dilakukan menggunakan aplikasi *Whatsapp* yang merupakan salah satu aplikasi media sosial yang saat ini banyak digunakan untuk kepentingan pekerjaan seperti *interview*, bersosialisasi ataupun proses verifikasi dokumen seperti yang dilakukan oleh BPJS Ketenagakerjaan dalam melakukan konfirmasi data kepada peserta. Berdasarkan Permenaker No 4 Tahun 2022 Tentang Tata Cara dan Persyaratan Pembayaran Manfaat Jaminan Hari Tua, dokumen yang diverifikasi atau ditunjukkan peserta saat konfirmasi yaitu KTP, KPJ dan surat pengalaman kerja, sesuai dengan hasil observasi yang peneliti lakukan

pelaksanaan proses verifikasi dokumen sudah mengacu pada peraturan yang ada.

Kendala yang sering dialami dalam proses verifikasi dokumen yaitu kekuatan jaringan internet, sesuai dengan hasil wawancara mendalam dengan pegawai PMPU bahwasanya sinyal mempengaruhi saat proses konfirmasi dengan peserta yang berdampak pada proses verifikasi sedikit lebih lama. Hal ini disebabkan karena lokasi peserta tidak selalu dalam lingkungan perkotaan dengan jaringan internet yang kuat. Berdasarkan penelitian Melala, et al (2020) masalah yang sering terjadi pada pengiriman paket data secara real time diantaranya *delay* dan *packet loss* yang tinggi, hal ini berdampak pada kualitas *service* layanan. Oleh karena itu untuk menangani masalah tersebut pihak penyedia layanan perlu memberikan kualitas jaringan yang baik agar dapat meminimalisir kegagalan dalam proses komunikasi. Kendala lain saat verifikasi dokumen yaitu berkas peserta kurang. Berdasarkan penelitian Evania (2020) kendala yang terjadi di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara saat melakukan klaim jaminan hari tua adalah banyaknya tenaga kerja yang tidak melampirkan surat keterangan tidak bekerja lagi atau surat keterangan berhenti bekerja. Selain itu, ada juga peserta yang sengaja melakukan klaim sementara peserta itu masih terikat pada sebuah perusahaan atau masih bekerja.

Lama waktu pada proses verifikasi dokumen klaim JHT di BPJS Ketenagakerjaan KCP Sukoharjo tidak memerlukan waktu yang lama. Setelah peserta mendaftar melalui antrian *online* lapak asik, peserta akan mendapatkan

jadwal verifikasi dokumen yang dikirimkan petugas melalui *email* peserta. Berdasarkan hasil wawancara mendalam dan observasi, verifikasi dokumen dilakukan selama kurang lebih 5-10 menit. Setelah proses verifikasi dokumen selesai barulah klaim JHT masuk pada proses selanjutnya yaitu agenda klaim. Lama waktu tunggu untuk mendapatkan jadwal verifikasi dokumen melalui *video call* tergantung banyaknya antrian yang sudah mendaftar melalui antrian *online* lapak asik.

Berdasarkan hasil wawancara mendalam kepada bagian PMPU dalam menangani kekurangan berkas peserta, petugas verifikator BPJS Ketenagakerjaan akan memberikan informasi kepada peserta melalui *email* dan memberikan waktu maksimal 3 hari untuk melengkapi berkas yang kurang. Apabila peserta tidak merespon atau konfirmasi terkait kekurangan berkas, BPJS Ketenagakerjaan akan melakukan penolakan pengajuan klaim JHT yang telah diajukan, dan peserta harus mengulang lagi pendaftaran ketika berkas persyaratannya sudah lengkap.

Agenda klaim Jaminan Hari Tua (JHT)

Alur proses agenda klaim JHT di BPJS Ketenagakerjaan KCP Sukoharjo yaitu meliputi verifikasi data yang dilakukan melalui wawancara dan konfirmasi dengan *video call Whatsapp*, penetapan klaim oleh PMPU, dan juga persetujuan klaim oleh KKCP yang dilakukan melalui sistem. Hal ini sesuai dengan penelitian Syakina (2018) yaitu alur pengelolaan Klaim JHT pada BPJS

Ketenagakerjaan terdiri dari proses verifikasi data kepesertaan, penetapan kepesertaan, dan *approval*. Pada tahap ini, pegawai Bidang Pelayanan melakukan kegiatan administrasi tersebut menggunakan aplikasi “SMILE” (Syakina, 2018). Proses agenda klaim dilakukan setelah melalui proses verifikasi dokumen, setelah selesai akan otomatis ke agenda klaim dan penetapan klaim. Penetapan klaim dilakukan secara otomatis melalui sistem, apabila semua dokumen dan persyaratan lengkap bisa langsung ditetapkan/ *submit* oleh PMPU dan penetapan klaim tidak memerlukan waktu yang lama untuk lanjut ke proses persetujuan klaim oleh KKCP. Persetujuan klaim dilakukan setiap hari setelah ada penetapan klaim oleh PMPU.

Berdasarkan penelitian Syakina (2018) aplikasi “SMILE” ini bertujuan untuk pendaftaran kepesertaan, pengolahan klaim ketenagakerjaan, pengolahan administrasi, pembayaran, alih kepesertaan, pengecekan status kepesertaan serta digunakan untuk mengelola kegiatan administrasi klaim pada BPJS Ketenagakerjaan Karimunjawa Cabang Surabaya. Hal ini juga sesuai dengan fungsi aplikasi SMILE yang diterapkan di BPJS Ketenagakerjaan KCP Sukoharjo yaitu untuk pengelolaan klaim JHT seperti proses verifikasi dokumen, agenda klaim, penetapan klaim, persetujuan klaim, dan juga pembayaran klaim.

Kendala yang biasa terjadi pada saat proses agenda klaim yaitu ketika peserta memiliki beberapa nomor kartu peserta dan pegawai lupa untuk melakukan amalgamasi (pengabungan saldo dari 2 kartu peserta) sehingga proses agenda klaim menjadi sedikit

lebih lama. Terkait amalgamasi tidak terdapat regulasi tentang peserta yang memiliki beberapa kartu untuk melakukan amalgamasi, hal ini perlu dibuatkan regulasi atau SOP kalau memang sudah menjadi kebijakan baru untuk pengajuan klaim JHT. Berdasarkan penelitian Dalimunthe, et al (2019) berdasarkan peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 19 Tahun 2015 tentang pelaksanaan pengajuan klaim JHT tidak ada ketentuan untuk menonaktifkan kartu peserta terlebih dahulu baru bisa mencairkan JHT peserta BPJS ketenagakerjaan. Sehingga patut menjadi perhatian agar tidak terulang kembali kepada peserta yang lain. Jika memang itu sudah menjadi ketentuan seharusnya ada regulasi yang jelas agar peserta tidak merasa dirugikan.

Kendala lain yaitu seperti terganggunya jaringan internet, hal ini dapat menyebabkan akses ke sistem menjadi lama. Kualitas jaringan sangat penting untuk setiap proses pada pengajuan pembayaran klaim JHT karena saat ini pelaksanaan pengajuan pembayaran klaim JHT dilakukan secara *online*. Sedangkan pada persetujuan klaim yaitu apabila kepala kantor cabang sedang dinas ataupun tidak berada di kantor, persetujuan dapat dilakukan dimana saja oleh KKCP melalui *handphone* hal ini menjadi poin positif terkait manajemen klaim pada agenda klaim JHT yang meliputi persetujuan klaim.

Dana pengembangan yang diberikan BPJS Ketenagakerjaan untuk program Jaminan Hari Tua diatur dalam PP No 46 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Hari

Tua dan Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Mekanisme Penetapan dan Distribusi Hasil Pengembangan Dana Jaminan Sosial Hari Tua. Berdasarkan PP No 46 tahun 2015, Hasil pengembangan paling sedikit sebesar rata-rata bunga *deposito counter rate* bank pemerintah untuk jangka waktu 1 (satu) tahun. Sesuai dengan peraturan yang berlaku, BPJS Ketenagakerjaan memberikan dana pengembangan kepada peserta lebih tinggi dibanding dengan bunga Bank atau *BI Rate Seven Days Reporate*. Nilai bunga dapat berubah-ubah setiap bulannya menyesuaikan dengan *BI Rate Seven Days Reporate*.

Saat ini untuk pengecekan saldo JHT dan dana pengembangannya dapat dilihat di *website* resmi BPJS Ketenagakerjaan melalui menu cek saldo JHT atau simulasi saldo, selain itu dapat menggunakan aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) yang sudah menampilkan jumlah saldo JHT beserta dana pengembangannya. Berdasarkan PP No 46 Tahun 2015, BPJS Ketenagakerjaan wajib memberikan informasi kepada Peserta mengenai besarnya saldo JHT beserta hasil pengembangannya 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

Lama waktu pengajuan mendapatkan persetujuan klaim di BPJS Ketenagakerjaan KCP Sukoharjo yaitu hanya membutuhkan waktu 5 menit setelah proses verifikasi dokumen oleh PMPU. Proses agenda klaim, penetapan klaim, dan persetujuan klaim tidak memerlukan waktu yang lama dikarenakan saat ini pelaksanaannya sudah otomatis menggunakan sistem, jadi setelah proses verifikasi dokumen

selesai langsung bisa masuk ke proses agenda klaim, penetapan dan persetujuan. Sedangkan untuk proses persetujuan tidak memerlukan waktu yang lama, apabila sudah ditetapkan oleh PMPU, akan langsung masuk ke sistem dan KKCP tinggal memberikan persetujuan setelah mengecek ulang persyaratannya. Selain itu lama waktu pengajuan klaim mendapatkan persetujuan juga dipengaruhi oleh banyaknya antrian JHT.

Pembayaran klaim Jaminan Hari Tua (JHT)

Berdasarkan penelitian Setiawati (2018) pembayaran klaim murni, yakni pembayaran klaim karena klaim tersebut telah memenuhi persyaratan-persyaratan yang ditentukan sebagaimana dilampiri dengan dokumen pendukung yang lengkap. Sama halnya pembayaran manfaat JHT di BPJS Ketenagakerjaan KCP Sukoharjo dilakukan apabila persyaratan yang di *upload* peserta sudah sesuai dan lengkap, kemudian dilakukan proses verifikasi dokumen dan apabila data sudah benar maka proses pembayaran dapat dilakukan. Berdasarkan penelitian Wijaya (2019) setelah di putuskan untuk dapat di bayarkan, proses selanjutnya adalah permintaan dana atau dropping untuk pembayaran klaim. AJB Bumiputera 1912 proses pembayaran klaim menggunakan aplikasi sentralisasi klaim. Sedangkan pada penelitian ini pembayaran klaim JHT dilakukan setelah mendapatkan persetujuan oleh KKCP kemudian pembayaran klaim dilakukan menggunakan sistem BNI *Direct*.

Alur proses pembayaran manfaat JHT yang dilakukan BPJS Ketenagakerjaan KCP Sukoharjo sudah sesuai dan mengacu pada Permenaker No 4 tahun 2022. Pembayaran manfaat JHT dibayarkan setelah ada penetapan dari PMPU dan *approve* dari KKCP, setelah itu bidang keuangan akan melakukan verifikasi ulang terhadap dokumen yang telah ditetapkan. Bank BNI merupakan bank yang sudah bekerja sama dengan BPJS Ketenagakerjaan untuk melakukan pembayaran ke peserta, sedangkan untuk peserta bebas untuk mencantumkan bank apa saja. Pembayaran klaim dilakukan melalui BNI *Direct* yang sudah bekerja sama dengan BPJS Ketenagakerjaan KCP Sukoharjo, sehingga proses transfer ke peserta dilakukan mandiri oleh bidang keuangan melalui sistem BNI *Direct* tanpa harus mendatangi kantor cabang Bank BNI dan apabila terjadi *return* bagian keuangan akan mengulang transfer tanpa harus pembuatan surat perintah bayar secara fisik atau menulis cek. Pembayaran dilakukan melalui sistem sehingga bagian keuangan mengetahui apakah transfer tersebut sudah sampai ke rekening peserta atau mungkin mengalami *return*.

Pembayaran manfaat JHT dibayarkan oleh bidang keuangan, sesuai dengan tugas dan tanggung jawab Penata Madya Keuangan dan TI yaitu mengkoordinasikan pengelolaan keuangan, agar kegiatan operasional cabang dapat berjalan lancar, efektif dan efisien, serta mengkoordinasikan pencatatan transaksi keuangan untuk mendukung penyajian laporan keuangan yang lengkap dan akurat. Hal ini sudah

sesuai dengan pembayaran klaim JHT yang diterapkan oleh BPJS Ketenagakerjaan KCP Sukoharjo.

Hambatan dalam pelaksanaan proses pembayaran klaim JHT berdasarkan hasil wawancara mendalam yang sering terjadi yaitu apabila rekening mati hal ini dapat menyebabkan proses klaim menjadi lebih lama. Berdasarkan penelitian Dalimunthe, et al (2019) terdapat bahwa sistem yang dipakai oleh BPJS Ketenagakerjaan sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan, namun pada pelaksanaannya dilapangan terdapat kendala seperti rekening peserta yang salah, nomor rekening peserta yang sudah non aktif. Berdasarkan hal tersebut pentingnya proses verifikasi ulang data sebelum melakukan pembayaran untuk mengantisipasi apabila rekening peserta yang dilampirkan tertolak. Sehingga hal ini dapat meminimalisir terhambatnya proses pembayaran kepada peserta.

Lama waktu pada proses pembayaran klaim JHT yaitu satu hari setelah pengajuan klaim JHT ditetapkan oleh PMPU dan disetujui oleh KKCP. Berdasarkan Permenaker No 4 tahun 2022 dimana pembayaran manfaat JHT dilakukan paling lama 5 (lima) hari kerja sejak pengajuan dan persyaratan diterima secara lengkap dan benar oleh BPJS Ketenagakerjaan. Sesuai dengan hasil wawancara mendalam dengan informan di BPJS Ketenagakerjaan KCP Sukoharjo bahwa pembayaran klaim yang dilakukan sudah sesuai dengan Permenaker No 4 tahun 2022 dan Peraturan Direksi BPJS Ketenagakerjaan. Hal ini juga sesuai dengan jawaban dari peserta yang

pernah melakukan klaim JHT dimana saldo JHT yang masuk kerekening membutuhkan waktu satu minggu dari proses pendaftaran pembayaran klaim JHT melalui *online*.

SIMPULAN

Pendaftaran pengajuan klaim JHT, Pelaksanaan pendaftaran pengajuan klaim JHT di BPJS Ketenagakerjaan KCP Sukoharjo sudah sesuai dan mengacu pada Peraturan Pemerintah No 46 Tahun 2015 dan Permenaker No 4 Tahun 2022 dan dilakukan melalui *online* baik menggunakan aplikasi Jamsostek *Mobile* atau antrian *online* lapak asik. Verifikasi dokumen klaim JHT, Proses verifikasi dokumen yang dilakukan pada klaim JHT mengacu pada peraturan baru yaitu Permenaker No 4 Tahun 2022. Agenda klaim JHT, Pelaksanaan proses agenda klaim meliputi penetapan klaim dan persetujuan klaim sudah dilakukan secara otomatis melalui sistem dan sudah berjalan dengan baik. Pembayaran klaim JHT, Proses pembayaran manfaat JHT sudah sesuai dengan Permenaker No 4 tahun 2022 dimana pembayaran manfaat JHT dilakukan paling lama 5 hari kerja sejak pengajuan dan persyaratan diterima secara lengkap dan benar oleh BPJS Ketenagakerjaan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih pada BPJS Ketenagakerjaan KCP Sukoharjo yang berkenan menjadi tempat penelitian dan mendukung jalannya penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Alim, M. N., Haning, M. T. & Syahribulan, 2020. Inovasi Klaim

- Elektronik Jaminan Hari Tua di BPJS. *Jurnal Analisis Kebijakan dan Pelayanan Publik*, Volume 6 No 1, pp. 1-14.
- Arisoemaryo, B. S. & Prasetyo, R. T., 2022. Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Jamsostek Mobile Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction. *Jurnal Responsif*, Volume 4 No 1, pp. 110-117.
- Dalimunthe, I. F. D., Nurlinda & Sigiro, E., 2019. Analisis Sistem Klaim JHT Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa. *Prosiding Seminar Nasional ABEC Ke-7*, pp. 190-198.
- Evania, F., 2020. *Analisis Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Klaim Jaminan Hari Tua Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara*. s.l.:Skripsi. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Khairati, W., 2021. *Implementasi Pelayanan Lapak Asik Berbasis Online Dalam Klaim Jaminan Hari Tua Di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa*. Skripsi: Universitas Medan Area.
- Kumala, K. Y. T., Dewi, A. A. S. L. & Ujianti, N. M. P., 2021. Mekanisme Pencairan Klaim Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Jaminan Hari Tua di Tengah Pandemi Covid-19. *Jurnal Interpretasi Hukum*, Volume 2 No 2, pp. 315-319.
- Media Indonesia, 2021. *Pekerja Sektor Formal dan Informal Menjadi Target BPJS Ketenagakerjaan Jateng-DIY*. [Online] Available at: <https://mediaindonesia.com/nusantara/453084/pekerja-sektor-formal-dan-informal-menjadi-target-bpjs-ketenagakerjaan-jateng-diy> [Diakses 16 Maret 2022].
- Melala, O. A., Munadi, R. & Walidainy, H., 2020. Analisis Kualitas Layanan Video Call Menggunakan Aplikasi Skype pada Jaringan Long Term Evolution (LTE). *KITEKTRO: Jurnal Online Teknik Elektro*, Volume 5 No 1, pp. 38-44.
- Peraturan Menteri Ketenagakerjaan No 4, 2022. *Tentang Tata Cara dan Persyaratan Pembayaran Manfaat Jaminan Hari Tua*.
- Peraturan Pemerintah No 46, 2015. *Penyelenggaraan Program Jaminan Hari Tua*.
- Setiawati, T. I., 2018. *Pengaruh Prosedur Klaim Asuransi Pendidikan Terhadap Minat Nasabah Di PT. Prudential Life Assurance Cabang Cilegon*. Skripsi: Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
- Simorangkir, J., Hasan, M. A. & Guntoro, 2020. Sistem Verifikasi Dokumen Menggunakan QR-Code di Prodi Teknik Informatika Fakultas Ilmu Komputer Universitas Lancang Kuning. *Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi*, Volume 8 No 4, pp. 369-375.
- Syakina, A. I. N., 2018. *Prosedur Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) Pada Aplikasi "SMILE" Di Bidang*

- Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Karimun Surabaya. Tugas Akhir D3 thesis: Universitas Airlangga.*
- Undang-Undang Nomor 24, 2011. *Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.*
- Wijaya, R. A., 2019. *Hambatan Yuridis Dalam Pembayaran Klaim Asuransi Mitra Proteksi Mandiri Oleh AJB Bumiputera 1912 Cabang Jakarta Pasca Restrukturisasi.* Skripsi: Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.