

BAB IV

PEMBAHASAN

A. Prosedur Klaim Jaminan Hari Tua

Prosedur Klaim Jaminan Hari Tua di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Surakarta saat ini menjalankan sebuah sistem yang bernama LAPAK ASIK, yang merupakan kepanjangan dari Layanan Tanpa Kontak Fisik. Tujuan dibuatnya sistem baru dalam prosedur layanan klaim Jaminan Hari Tua ini adalah untuk mencegah penularan COVID-19, sehingga layanan klaim dilakukan secara virtual atau tidak langsung bertemu dengan petugas. Layanan klaim Jaminan Hari Tua dilayani di BPJS Ketenagakerjaan dari Hari Senin hingga Jumat, dari mulai pukul 08.00 sampai dengan pukul 15.00.

Dalam praktik pelaksanaannya, terdapat 2 macam layanan sistem LAPAK ASIK, yaitu *Onsite* dan *Online*. LAPAK ASIK *Onsite* menghendaki peserta untuk datang langsung ke kantor BPJS Ketenagakerjaan terdekat untuk melakukan klaim dan melakukan verifikasi dengan petugas, tetapi meskipun peserta datang langsung ke kantor BPJS Ketenagakerjaan, peserta tidak akan bertemu langsung dengan petugas layanan. Sementara untuk LAPAK ASIK *Online*, peserta tidak harus hadir langsung ke kantor BPJS Ketenagakerjaan terdekat, karena proses verifikasi yang dilakukan oleh petugas layanan dilakukan melalui panggilan video. Layanan LAPAK ASIK *Online* bisa dibilang menjadi sistem yang praktis karena peserta tidak perlu untuk datang ke kantor BPJS Ketenagakerjaan terdekat karena pengajuan klaim dapat dilakukan dimanapun selama ada di jam operasional BPJS Ketenagakerjaan.

Ada beberapa syarat untuk dapat melakukan klaim Jaminan Hari Tua dengan menggunakan sistem LAPAK ASIK, yaitu:

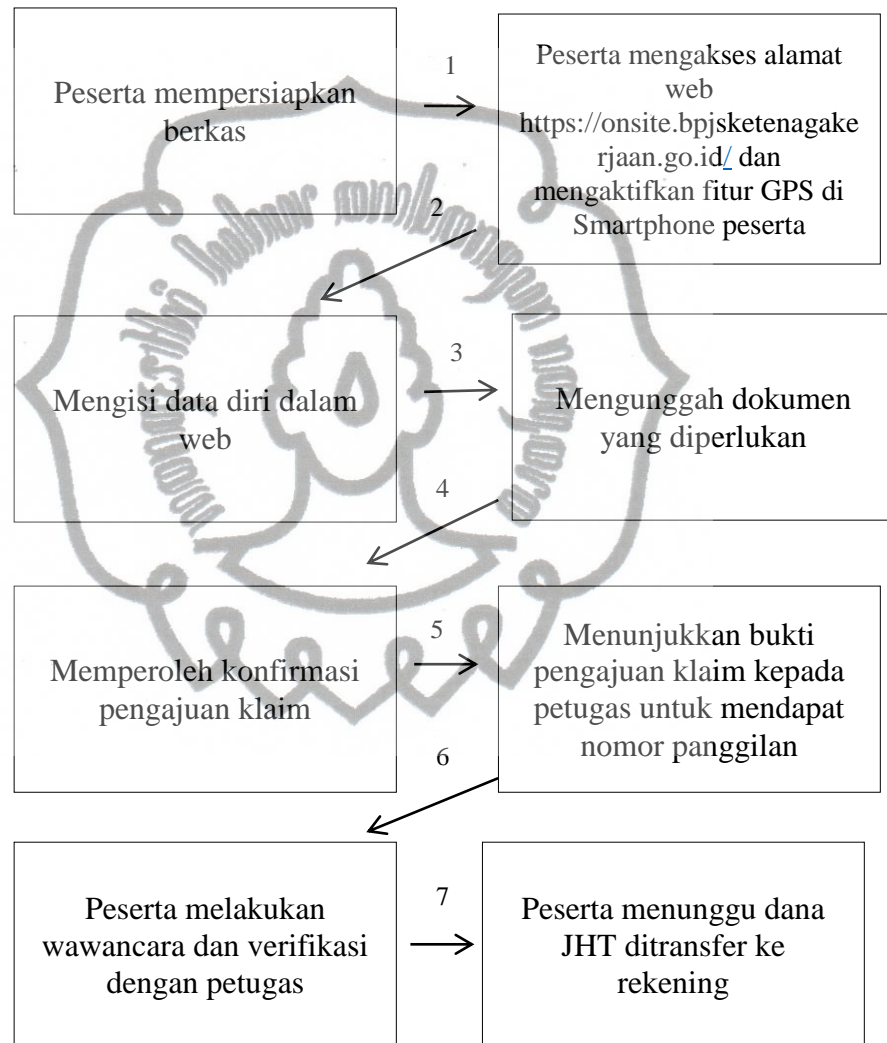
1. Peserta memasuki usia 56 Tahun (usia pensiun)
2. Peserta mengundurkan diri,

commit to user

3. Peserta mengalami Pemutusan Hubungan Kerja (PHK)

Untuk lebih mendalami terkait LAPAK ASIK *Onsite* dan LAPAK ASIK *Online*, Berikut merupakan penjelasan mengenai sistem LAPAK ASIK *Onsite* dan LAPAK ASIK *Online*.

1. LAPAK ASIK *Onsite*



Bagan 4.1

Alur LAPAK ASIK *Onsite*

Seperti yang telah penulis sebutkan di atas bahwa syarat melakukan klaim Jaminan Hari Tua dengan sistem LAPAK ASIK adalah peserta berusia 56 tahun, peserta mengundurkan diri, atau peserta

mengalami Pemutusan Hubungan Kerja. Tetapi, di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surakarta, pelaksanaan sistem LAPAK ASIK *Onsite* diutamakan untuk peserta yang telah memasuki usia 56 tahun, namun apabila ada peserta yang mengalami kendala teknis dan masih bingung dengan sistem LAPAK ASIK *Online*, maka ia diperbolehkan untuk melakukan klaim Jaminan Hari Tua dengan sistem LAPAK ASIK *Onsite*.

Untuk melakukan klaim Jaminan Hari Tua secara *Onsite*, ada beberapa tahapan yang harus dilakukan oleh peserta:

a. Peserta mempersiapkan berkas klaim

Peserta yang akan melakukan klaim, harus mempersiapkan berkas-berkas yang diperlukan, yaitu:

- 1) Kartu Tanda Penduduk (KTP)
- 2) Kartu Keluarga (KK)
- 3) Kartu Peserta BPJS Kesehatan (KPK)
- 4) Surat Keterangan Berhenti Bekerja atau PAKLARING
- 5) Formulir Pengajuan Jaminan Hari Tua
- 6) Buku Rekening
- 7) Untuk jumlah saldo JHT lebih dari 50 juta, wajib melampirkan NPWP.

Selain mempersiapkan berkas asli, peserta juga harus mempersiapkan *Scan* atau foto dari masing-masing dokumen tersebut yang nantinya *scan* atau foto dari dokumen-dokumen yang telah disebutkan di atas akan diunggah ke web pengajuan LAPAK ASIK *Onsite*.

Semua syarat-syarat berkas tersebut harus lengkap dan tidak boleh ada yang kurang, karena jika terbukti ada persyaratan yang kurang, maka pengajuan klaim tidak dapat dilanjutkan.

b. Peserta mengakses alamat web

Alamat web untuk melakukan pengajuan klaim Jaminan

Hari Tua *commit to user* secara *Onsite* adalah

<https://onsite.bpjsketenagakerjaan.go.id/>, selain itu, peserta juga bisa melakukan *scan barcode* yang ada di Kantor BPJS Ketenagakerjaan untuk mengakses tautan link. Untuk dapat mengakses alamat web LAPAK ASIK *Onsite*, peserta harus ada di lingkungan kantor BPJS Ketenagakerjaan tempat peserta akan melakukan klaim, jika peserta tidak ada di sekitar lingkungan itu, maka peserta tidak bisa mengakses alamat tersebut. Selain itu, peserta juga harus mengaktifkan fitur *GPS* atau lokasi dalam *smartphone* milik peserta.

c. Peserta mengisi data diri dan melakukan upload berkas

Setelah berhasil mengakses web, peserta melakukan pengisian data diri peserta dan melakukan *upload scan* dokumen yang telah disiapkan oleh peserta.

Untuk pengisian data diri, isian yang harus diisi oleh peserta adalah : NIK, Nomor Peserta BPJS Ketenagakerjaan, Nama sesuai KTP, Nomor *Handphone* Aktif/Whatsapp, Alamat email pribadi aktif, Alamat domisili, Tempat dan Tanggal Lahir, Nama Ibu Kandung, Nama Bank (rekening milik peserta), dan NPWP (jika ada). Kemudian peserta memilih sebab klaim yaitu Peserta mengundurkan diri atau Peserta mengalami Pemutusan Hubungan Kerja.

Setelah melakukan pengisian data diri, peserta wajib mengunggah dokumen pendukung seperti yang telah disebutkan. Untuk mengunggah dokumen tersebut ada beberapa persyaratan yang harus dipenuhi, yaitu:

- 1) Dokumen dapat berupa *scan* (pindaian) atau foto
- 2) Maksimal ukuran file tiap dokumen adalah 6 MB
- 3) Tipe file yang digunakan dapat berupa jpg., jpeg., bmp., dan pdf.
- 4) Pindaian atau foto dokumen harus jelas dan tidak boleh terpotong.

d. Peserta mendapatkan pesan konfirmasi

Setelah berhasil melakukan pengajuan klaim melalui web LAPAK ASIK *Onsite*, peserta akan mendapatkan bukti pengajuan klaim melalui email yang berisi Nomor Pengajuan antrian *Onsite* dan barcode.

e. Peserta melakukan wawancara dengan Petugas *Customer Service*

Untuk melakukan wawancara dengan petugas, peserta harus menunjukkan bukti pengajuan klaim tersebut kepada petugas untuk selanjutnya ditukar dengan nomor panggilan.

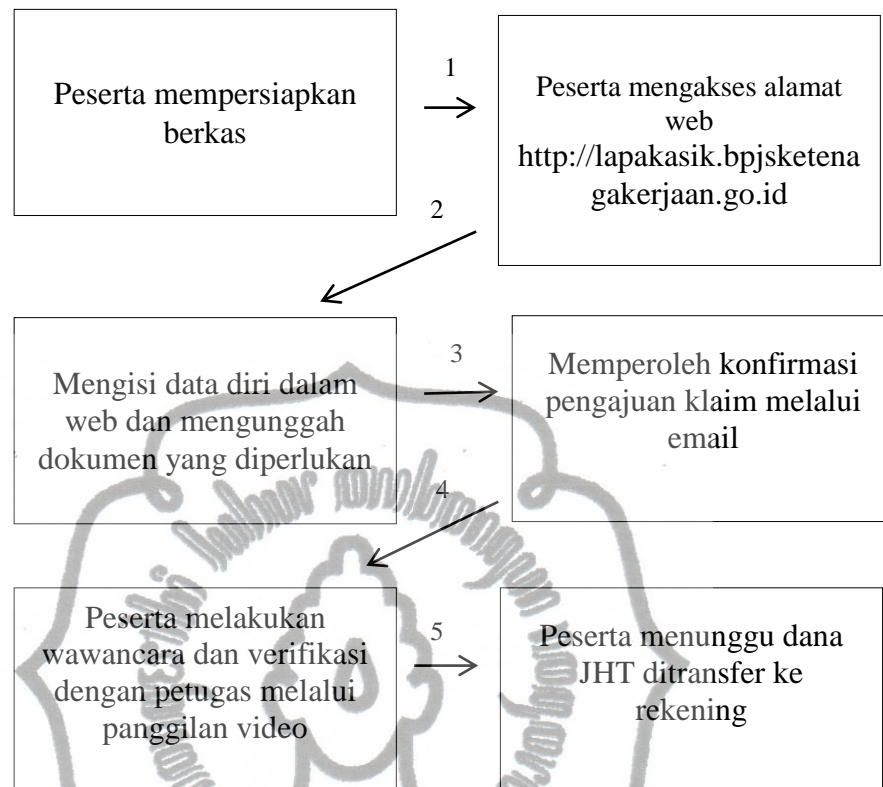
Dalam proses verifikasi dan wawancara yang dilakukan oleh petugas *Customer Service*, peserta tidak bertatap muka langsung dengan petugas, tetapi lewat monitor yang telah disediakan di kantor BPJS Ketenagakerjaan. Peserta harus membawa dokumen asli yang dipersyaratkan untuk melakukan klaim.

Saat pelaksanaan wawancara, *Customer Service* akan meminta peserta untuk menunjukkan dokumen-dokumen asli yang diperlukan untuk persyaratan, selain itu juga peserta akan diberi pertanyaan seputar pekerjaan yang sebelumnya pekerja lakukan seperti apakah peserta benar bekerja di perusahaan tersebut, atau bisa juga pertanyaan berapa lama peserta telah bekerja.

Setelah proses wawancara dan verifikasi dokumen oleh *Customer Service* telah selesai, peserta akan diminta melakukan foto melalui monitor yang digunakan untuk berkomunikasi dengan *Customer Service*. Setelah selesai melakukan foto, peserta akan diberikan informasi mengenai jumlah saldo yang akan ditransfer ke rekening peserta. Untuk proses transfer dilakukan maksimal 7 hari kerja. Sebagai catatan, BPJS Ketenagakerjaan tidak memberikan pemberitahuan apabila dana telah ditransfer ke rekening peserta, jadi peserta sendiri yang harus memeriksa sendiri ke rekening peserta.

2. LAPAK ASIK *Online*

commit to user

**Bagan 4.2**Alur LAPAK ASIK *Online*

Sama seperti LAPAK ASIK *Onsite*, syarat untuk melakukan klaim LAPAK ASIK *Online* adalah peserta berusia 56 tahun, peserta mengundurkan diri, atau peserta mengalami Pemutusan Hubungan Kerja. Yang membedakan layanan ini dengan layanan *Onsite* adalah peserta tidak perlu untuk datang ke kantor BPJS Ketenagakerjaan, karena proses verifikasi dan wawancara yang dilakukan oleh petugas dilakukan melalui panggilan video. Layanan *Online* ini memberikan kesan praktis bagi peserta karena peserta tidak perlu repot untuk datang ke kantor BPJS Ketenagakerjaan setempat.

Untuk melakukan klaim Jaminan Hari Tua secara *Online*, ada beberapa tahapan yang harus dilakukan oleh peserta:

- a. Peserta mempersiapkan berkas klaim

commit to user

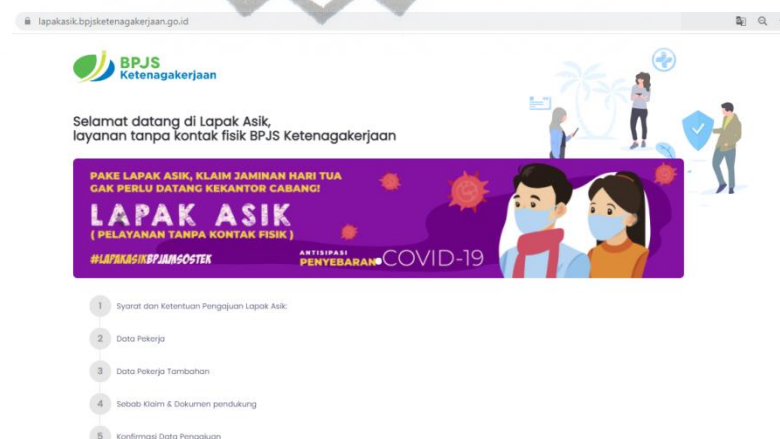
Peserta yang akan melakukan klaim, harus mempersiapkan berkas-berkas yang diperlukan, yaitu

- 1) Kartu Tanda Penduduk (KTP)
- 2) Kartu Keluarga (KK)
- 3) Kartu Peserta BPJamsostek (KPJ)
- 4) Surat Keterangan Berhenti Bekerja atau PAKLARING
- 5) Formulir Pengajuan Jaminan Hari Tua
- 6) Buku Rekening
- 7) Untuk jumlah saldo JHT lebih dari 50 juta, wajib melampirkan NPWP.
- 8) Foto diri terbaru tampak depan

Selain mempersiapkan berkas asli, peserta juga harus mempersiapkan *scan* atau foto dari masing-masing dokumen tersebut untuk nantinya diupload ke web LAPAK ASIK *Online*.

Perlu diingat bahwa semua persyaratan tersebut harus lengkap, karena jika ada persyaratan dokumen yang kurang, pengajuan klaim tidak dapat dilanjutkan.

- b. Peserta mengakses alamat web



Gambar 4.1

Website LAPAK ASIK *Online*

Setelah mempersiapkan dokumen yang diperlukan, peserta dapat langsung mengakses alamat web <https://lapakasik.bpjsketenagakerjaan.go.id/>.

Sebagai catatan khusus, ada batasan waktu minimal peserta dapat mengakses alamat web tersebut, alamat web tersebut baru bisa diakses pukul 06.00 WIB. Alasannya adalah untuk menanggulangi adanya modus pihak ketiga yang menawarkan bantuan dan memungut biaya untuk mendaftarkan online diluar jam operasional.

c. Peserta mengisi data diri dan melakukan upload berkas

Setelah berhasil mengakses web, peserta mengisi data diri dan melakukan upload dokumen yang dibutuhkan.

Untuk pengisian data diri, isian yang harus diisi oleh peserta adalah : NIK, Nomor Peserta BPJS Ketenagakerjaan, Nama sesuai KTP, Nomor *Handphone* Aktif/Whatsapp, Alamat email pribadi aktif, Alamat domisili, Tempat dan Tanggal Lahir, Nama Ibu Kandung, Nama Bank (rekening milik peserta), dan NPWP (jika ada). Kemudian peserta memilih sebab klaim yaitu Peserta mengundurkan diri atau Peserta mengalami Pemutusan Hubungan Kerja.

The image shows a screenshot of a web form titled 'Data Pekerja' (Employee Data). The form is part of a two-step process, with '1 Syarat dan Ketentuan Pengajuan Lapak Asik:' being the first step. The 'Data Pekerja' section contains several input fields, each with a red asterisk indicating it is required. The fields are: 'Nomor Induk Kependudukan (NIK)', 'Nomor Peserta BPJS Ketenagakerjaan (KPJ)', 'Nama Sesuai KTP', 'Tempat lahir', 'Tanggal Lahir', and 'Nama Ibu Kandung'. Each field has a sub-label: 'Isi Nomor E-KTP', 'Isi Nomor KPJ', 'Isi Nama sesuai KTP', 'Isi Tempat lahir', and 'Isi Nama Ibu Kandung'. A box on the right, titled 'Pengisian NIK, No. KPJ, Nama, Tempat Lahir, Tanggal Lahir, dan Nama Ibu Kandung', has arrows pointing to the corresponding input fields in the form.

1 Syarat dan Ketentuan Pengajuan Lapak Asik:

2 Data Pekerja

Nomor Induk Kependudukan (NIK) *

Isi Nomor E-KTP

Nomor Peserta BPJS Ketenagakerjaan (KPJ) *

Isi Nomor KPJ

Nama Sesuai KTP *

Isi Nama sesuai KTP

Tempat lahir *

Isi Tempat lahir

Tanggal Lahir *

Nama Ibu Kandung *

Isi Nama Ibu Kandung

Pengisian NIK, No. KPJ, Nama, Tempat Lahir, Tanggal Lahir, dan Nama Ibu Kandung

The image shows a screenshot of a web form for 'Data Pekerja' (Employee Data) with a section for 'Data Pekerja Tambahan' (Additional Employee Data). The form includes several input fields with red asterisks indicating required information. Annotations with arrows point to specific fields:

- An arrow points to the 'Alamat Domisili' field, with a text box stating: 'Pengisian Alamat Domisili dan Nomor Handphone atau Whatsapp'.
- Another arrow points to the 'Nomor Handphone Aktif/WhatsApp' field, also pointing to the same text box.
- A third arrow points to the 'Alamat Email Pribadi Aktif' field, with a text box stating: 'Pengisian Alamat email, Nama Bank, Nomor Rekening, dan NPWP (untuk nominal diatas Rp50 juta)'.
- A fourth arrow points to the 'Nama Bank' field, also pointing to the same text box.
- A fifth arrow points to the 'No Rekening' field, also pointing to the same text box.
- A sixth arrow points to the 'NPWP' field, which is highlighted with a red box, also pointing to the same text box.

The form fields include: 'Alamat Domisili', 'Isi Alamat Domisili lengkap', 'Desa atau Kelurahan / Kecamatan / Kabupaten / Kode Pos', 'Ketik Untuk Mengisi Kode Pos / Desa / Kelurahan / Kecamatan / Kabupaten / Kode Pos', 'Nomor Handphone Aktif/WhatsApp', 'Isi Nomor Handphone', 'Alamat Email Pribadi Aktif', 'Isi Alamat Email', 'Nama Bank', 'Ketik Untuk Mencari Nama Bank', 'No Rekening', 'Isi No Rekening', and 'NPWP' (highlighted with a red box).

Gambar 4.2

Pengisian data diri LAPAK ASIK Online

Setelah melakukan pengisian data diri, peserta wajib mengisi sebab klaim kemudian mengunggah pindaian (*scan*) dokumen pendukung seperti yang telah disebutkan.

Pengisian Sebab Klaim

Peserta mengunggah *scan* dokumen, yaitu Kartu Peserta BPJSTKU, KTP, KK, Paklaring, Formulir, Buku Rekening, NPWP (jika klaim di atas Rp50 juta), dan foto diri terbaru di tempat yang telah disediakan

Gambar 4.3

Mengunggah dokumen dalam LAPAK ASIK *Online*

Untuk mengunggah dokumen tersebut, ada beberapa persyaratan yang harus dipenuhi, yaitu:

- 1) Dokumen dapat berupa *scan* (pindaian) atau foto
- 2) Maksimal ukuran file tiap dokumen adalah 6 MB
- 3) Tipe file yang digunakan dapat berupa jpg., jpeg., bmp., dan pdf.
- 4) Pindaian atau foto dokumen harus jelas dan tidak boleh terpotong.

d. Peserta mendapatkan pesan konfirmasi

Ada 2 jenis pesan konfirmasi yang akan didapatkan oleh peserta apabila ia telah berhasil melakukan pengajuan klaim Jaminan Hari Tua secara *Online*.

Pesan konfirmasi pertama yaitu jenis pesan konfirmasi bahwa Peserta dinyatakan berhasil melakukan pengajuan klaim dan berkas persyaratan telah lengkap, disertai dengan tanggal, waktu, dan kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan yang akan melakukan wawancara.

Pesan konfirmasi kedua yaitu jenis pesan konfirmasi bahwa Peserta dinyatakan tidak dapat melanjutkan proses pengajuan klaim

Jaminan Hari Tua disertai alasan mengapa proses pengajuan klaim tersebut tidak dapat dilanjutkan.

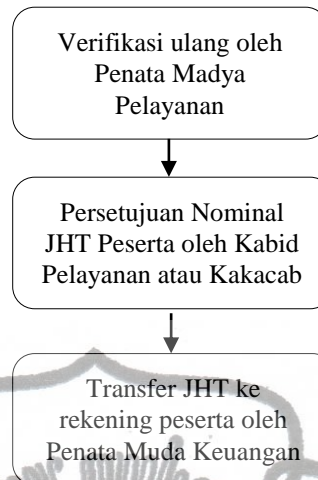
- e. Peserta melakukan verifikasi dengan pemanggilan video oleh petugas CS

Pelaksanaan wawancara ini dilakukan melalui pemanggilan video lewat Whatsapp dengan nomor yang telah peserta isi sebelumnya, pelaksanaan panggilan video ini dilakukan sesuai dengan jadwal yang telah peserta peroleh melalui email konfirmasi sebelumnya.

Pelaksanaan wawancara melalui panggilan video ini juga tidak jauh berbeda dengan pelaksanaan wawancara dengan sistem *Onsite. Customer Service* akan meminta peserta untuk menunjukkan dokumen-dokumen asli yang diperlukan untuk persyaratan, selain itu juga peserta akan diberi pertanyaan seputar pekerjaan yang sebelumnya pekerja lakukan seperti apakah peserta benar bekerja di perusahaan tersebut, atau bisa juga pertanyaan berapa lama peserta telah bekerja.

Setelah proses wawancara dan verifikasi dokumen oleh *Customer Service* telah selesai, peserta akan diminta melakukan foto melalui monitor yang digunakan untuk berkomunikasi dengan Customer Service. Setelah selesai melakukan foto, peserta akan diberikan informasi mengenai jumlah saldo yang akan ditransfer ke rekening peserta. Untuk proses transfer dilakukan maksimal 7 hari kerja. Sebagai catatan, BPJS Ketenagakerjaan tidak memberikan pemberitahuan apabila dana telah ditransfer ke rekening peserta, jadi peserta sendiri yang harus memeriksa sendiri ke rekening peserta.

3. Proses *Back Office* LAPAK ASIK *Onsite* dan *Online*



Bagan 4.3

Proses *Back Office* LAPAK ASIK *Onsite* dan *Online*

Untuk proses *back office* dari layanan *Onsite* dengan *Online* memiliki proses yang sama. Setelah peserta selesai melakukan proses dari awal pengajuan hingga selesai proses wawancara, terjadi lah proses *back office*, dimana berkas yang telah dikumpulkan dan diverifikasi oleh *Customer Service* akan diolah oleh bagian selanjutnya, yaitu Bagian Pelayanan khususnya Penata Madya Pelayanan. Penata Madya Pelayanan akan melakukan cek ulang terkait berkas yang telah dikumpulkan oleh peserta untuk kemudian ditetapkan besar nominal Jaminan Hari Tua yang akan ditransfer ke rekening peserta, untuk kemudian dimintakan persetujuan kepada Kepala Bidang Pelayanan atau Kepala Kantor Cabang.

Setelah memperoleh persetujuan ketetapan nominal Jaminan Hari Tua milik peserta, selanjutnya berkas akan dibawa ke bagian Keuangan. Sistem pelayanan klaim Jaminan Hari Tua selesai hingga bagian keuangan, khususnya Penata Muda Pelayanan telah melakukan transfer dana Jaminan Hari Tua ke rekening peserta. Waktu dilakukannya transfer maksimal 7 hari kerja.

B. Pihak-pihak yang terlibat dalam Prosedur Klaim Jaminan Hari Tua di BPJS Ketenagakerjaan

Dalam praktik pelaksanaannya, prosedur klaim Jaminan Hari Tua melibatkan beberapa pihak/bagian, baik itu peserta maupun pegawai yang ada dalam BPJS Ketenagakerjaan. Berikut merupakan pihak-pihak yang terlibat dalam keberjalanan sistem pelayanan klaim Jaminan Hari Tua di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surakarta:

1. Peserta

Peserta terlibat dalam sistem pelayanan klaim jaminan hari tua, baik sistem LAPAK ASIK *onsite* maupun sistem *online*, karena peserta merupakan subjek yang akan melakukan klaim. Peserta perlu untuk melakukan *upload* berkas yang dijadikan persyaratan melakukan klaim ke dalam web lapak asik, selain itu peserta juga ikut memiliki peran dalam proses wawancara yang dilakukan oleh petugas.

2. Satpam

Satpam merupakan garda terdepan saat bertemu dengan peserta yang akan melakukan klaim Jaminan Hari Tua. Satpam biasanya mengarahkan peserta dengan memberi petunjuk-petunjuk umum bagi peserta yang masih kesulitan atau masih merasa bingung akan proses yang harus dilakukan. Di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surakarta, satpam memiliki tugas mengatur antrian peserta yang akan melakukan klaim sekaligus memeriksa apakah berkas yang mereka bawa sudah lengkap, selanjutnya, apabila peserta masih bingung dengan proses pendaftaran klaim dalam web lapak asik, satpam akan memberikan pengarahan singkat kepada peserta tersebut. Bagi peserta yang akan melakukan klaim *onsite*, satpam akan mengarahkan mereka untuk menunggu di antrian untuk melakukan klaim *onsite* yang letaknya di depan kantor BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Surakarta.

3. Customer Service

Tugas *Customer Service* yang berkaitan dengan Prosedur Klaim Jaminan Hari Tua adalah menerima, meneliti kelengkapan dan

keabsahan dokumen pengajuan pembayaran jaminan untuk menjamin pelayanan yang baik dan benar. Dalam prosesnya, *Customer Service* melakukan verifikasi penelitian keabsahan dokumen melali 2 cara, untuk sistem klaim secara *onsite*, verifikasi berkas terjadi secara tidak langsung, yaitu peserta diarahkan untuk berkomunikasi dengan *Customer Service* melalui monitor yang tersedia. Sementara untuk klaim secara *online*, verifikasi berkas terjadi secara tidak langsung melalui panggilan video.

Dalam satu hari, untuk sistem klaim secara *onsite*, *Customer Service* dapat melayani peserta sebanyak antrian yang terjadi sepanjang hari itu, sementara untuk sistem klaim secara *online*, satu *Customer Service* dapat melayani 19 peserta, sesuai dengan wawancara yang dilakukan dengan Penata Madya Pelayanan, Heru Pramono,

”Antrian online di kantor cabang disesuaikan dengan jumlah *Customer Service*, satu *Customer Service* dapat 19 peserta, untuk online, kalau di Solo, ada 6 *Customer Service*, jadi ada 114 peserta yang dilayani dalam satu hari”

(Wawancara pada 8 Februari 2021)

4. Penata Madya Pelayanan

Tugas Penata Madya Pelayanan yang berkaitan dengan Prosedur Klaim Jaminan Hari Tua adalah melakukan verifikasi terhadap dokumen pendukung proses merekam dan menetapkan klaim JHT dan JP dan menentukan besar klaim dan memproses klaim sesuai ketentuan yang berlaku, guna memenuhi kewajiban pembayaran klaim kepada peserta dengan tepat jumlah dan tepat waktu. Setelah dokumen diperiksa keabsahannya oleh *Customer Service*, maka bidang pelayanan juga melakukan verifikasi terkait dengan dokumen persyaratan yang telah diserahkan peserta. Setelah proses verifikasi yang dilakukan oleh Penata Madya Pelayanan telah selesai, maka mereka akan menetapkan jumlah nominal Jaminan Hari Tua milik peserta untuk kemudian dimintakan persetujuan kepada Kepala Bidang Pelayanan atau Kepala Kantor Cabang.

commit to user

5. Kepala Bidang Pelayanan

Tugas Kepala Bidang Pelayanan yang berkaitan dengan Prosedur Klaim Jaminan Hari Tua adalah melakukan penetapan besarnya jaminan sesuai dengan batas kewenangan. Penata Madya Pelayanan akan memberikan Bukti Penetapan Klaim Jaminan Hari Tua beserta dokumen-dokumen pendukung peserta kepada Kepala Bidang Pelayanan untuk ditandatangani sebagai tanda bahwa Kepala Bidang Pelayanan telah setuju untuk menetapkan besaran klaim JHT yang dimiliki oleh peserta. Sebagai catatan, Kepala Bidang Pelayanan hanya menyetujui jumlah klaim Jaminan Hari Tua dengan nominal $\leq \text{Rp}10.000.000,-$

6. Kepala Kantor Cabang

Selain Kepala Bidang Keuangan yang menyetujui nominal Jaminan Hari Tua, Kepala Kantor Cabang juga memiliki tugas serupa. Kepala Kantor Cabang bertugas untuk menyetujui jumlah klaim Jaminan Hari Tua dengan nominal $\geq \text{Rp}10.000.000,-$

7. Penata Muda Keuangan

Tugas Penata Muda Keuangan yang berkaitan dengan Prosedur Klaim Jaminan Hari Tua adalah memproses pembayaran klaim jaminan. Setelah Bukti Penetapan Klaim Jaminan Hari Tua beserta dokumen-dokumen pendukung peserta telah disetujui dan ditandatangani oleh Kepala Bidang Pelayanan atau Kepala Kantor Cabang, maka bidang keuangan khususnya Penata Muda Keuangan memiliki tugas untuk memproses pembayaran klaim Jaminan Hari Tua tersebut, sekaligus mencetak voucher dan kwitansi jaminan sebagai tanda bukti bahwa telah dilakukan proses pembayaran.

C. Hambatan dalam Prosedur Klaim Jaminan Hari Tua.

1. Hambatan Sistem

a. Sistem *Onsite* *commit to user*

Hambatan di sistem *Onsite* adalah peserta kesulitan untuk mengakses halaman web LAPAK ASIK Onsite karena harus berada di jangkauan wilayah Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan setempat, selain itu saat proses wawancara, peserta tidak dapat bertatap muka langsung dengan petugas.

b. Sistem *Online*

Hambatan di sistem *Online* ini adalah tidak ada yang menjamin peserta mendapatkan Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan yang sesuai dengan kepesertaan mereka, karena jumlah antrian yang dibatasi. Selain itu, waktu diadakannya wawancara panggilan video biasanya lama, bisa mencapai 2 minggu setelah peserta mendaftar di web LAPAK ASIK *Online*. Sehingga proses klaim JHT juga akan semakin lama.

2. Hambatan Internal

a. Kesulitan dalam pemeriksaan berkas

Sebelum adanya pandemi COVID-19, pengajuan klaim Jaminan Hari Tua dilakukan secara manual dengan peserta menyerahkan berkas fisik ke kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan setempat. Namun, sejak adanya pandemi COVID-19, peserta tidak lagi menyerahkan berkas fisik karena berkas sudah diunggah di laman web LAPAK ASIK, sehingga petugas hanya melakukan pemeriksaan berkas melalui hasil foto atau pindaian dokumen peserta.

Bagi petugas, kesulitannya adalah pemeriksaan berkas terasa kurang teliti karena mereka hanya menatap pada layar komputer, bukan pada berkas fisik. Penjelasan dari Penata Madya Pelayanan, Anita Noor F., mengenai hambatan ini:

“Kalau online kan tidak lihat berkas, yang biasanya bertahun-tahun enak lihat berkas satu persatu keliatan, jadi lebih teliti. Kalau di Online kan kita hanya lihat di monitor aja, jadi masih agak canggung”

commit to user

(Wawancara pada 11 Februari 2021) .

- b. Sulitnya melakukan konfirmasi apabila peserta tidak berada dalam kepesertaan yang sama dengan Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan setempat

Pengajuan melalui LAPAK ASIK *Online* bersifat Nasional seluruh Indonesia, jadi peserta tidak tahu kantor cabang manakah yang akan menghubungi peserta untuk proses wawancara, karena terbatasnya jumlah peserta yang dilayani di setiap kantor cabang.

Penjelasan dari Penata Madya Pelayanan, Heru Pramono, mengenai hambatan ini:

“Yang dapat antrian di Solo, belum tentu kepesertaannya di Solo. Kadang-kadang, terkendala saat konfirmasi berkas yang tidak sesuai, kalau di Solo kan bisa langsung diarahkan ke perusahaan atau keterangan terkait KTP atau KK bisa diurus di domisili setempat, tetapi karena sistem *Online* ini nasional, dan kepesertaannya belum tentu di Solo, jadi akan lebih susah kalau ada konfirmasi kekurangan atau berkas yang tidak sesuai akan lebih memakan waktu”.

(Wawancara pada 8 Februari 2021)

3. Hambatan Eksternal

- a. Kendala Teknis Peserta

Ada banyak sekali peserta yang belum paham mengenai alur proses pelayanan Jaminan Hari Tua secara *Online* dan *Onsite*, ada pula kendala dimana peserta sudah terlalu tua sehingga tidak bisa paham alur yang telah dijelaskan, atau peserta yang *smartphone* nya memiliki banyak sekali kendala seperti tidak bisa mengunggah dokumen, dan memindai dokumen. Untuk mengatasi hambatan tersebut, biasanya layanan yang diberikan kepada peserta tersebut adalah melakukan klaim secara manual, tapi tetap tidak bertemu langsung dengan *Customer Service*.

- b. Kendala Peserta yang berkasnya masih belum lengkap

Peserta kadang kala memiliki kekurangan dalam berkas, tetapi peserta tidak tahu bahwa berkas yang mereka kirimkan masih

kurang. Peserta mengetahui kekurangan berkas tersebut dari email konfirmasi setelah melakukan pengajuan klaim. Untuk mengatasi hambatan ini, peserta akan diarahkan untuk menghubungi kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan terkait dengan solusi dari kekurangan berkas tersebut, seperti misalnya peserta kekurangan berkas di bagian kartu peserta yang hilang, maka Customer Service bagian informasi akan mengarahkan peserta untuk menghubungi HRD perusahaan peserta untuk kemudian dimintakan nomor kartu yang sebelumnya dimiliki oleh peserta, kemudian peserta akan melakukan pengajuan JHT ulang dengan berkas yang sudah lengkap.

