

## ANALISIS SISTEM KLAIM JAMINAN HARI TUA PADA BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG MEDAN KOTA

Wanda Aulia Oktapianti<sup>1</sup>, Dwi Melisa Putri<sup>2</sup>, Restu Malia Majid<sup>3</sup>, Fitriani P Gurning<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

[wandaauliaoktapianti@gmail.com](mailto:wandaauliaoktapianti@gmail.com)<sup>1</sup>, [dwimelisap1@gmail.com](mailto:dwimelisap1@gmail.com)<sup>2</sup>, [liamajid2323@gmail.com](mailto:liamajid2323@gmail.com)<sup>3</sup>,

[fitrianiurning@uinsu.ac.id](mailto:fitrianiurning@uinsu.ac.id)<sup>4</sup>

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sistem klaim Jaminan Hari Tua (JHT) pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota dengan fokus pada efektivitas dan efisiensi pelayanan kepada peserta. Dalam konteks penelitian kualitatif dengan pendekatan analisis deskriptif, peneliti ingin memahami sistem klaim JHT yang digunakan, mengidentifikasi kekurangan yang ada, dan merumuskan rekomendasi untuk peningkatan sistem. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan sistem klaim JHT yang lebih efektif dan efisien, serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota. Penelitian menunjukkan bahwa prosedur klaim JHT di cabang tersebut telah dirancang dengan alur yang sistematis dan mudah dimengerti oleh peserta. Implementasi prosedur klaim yang sistematis, verifikasi data yang ketat dan sentralisasi sistem dapat berkontribusi pada peningkatan efektivitas sistem klaim JHT di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota.

**Kata Kunci:** Jaminan Hari Tua (JHT), BPJS Ketenagakerjaan, Sistem Klaim, Efektivitas, Efisiensi.

### Abstract

*This research aims to analyze the Old Age Insurance (JHT) claims system at BPJS Employment Medan City Branch with a focus on the effectiveness and efficiency of services to participants. In the context of qualitative research with a descriptive analysis approach, researchers want to understand the JHT claims system used, identify existing deficiencies, and formulate recommendations for improving the system. It is hoped that the research results can contribute to the development of a more effective and efficient JHT claims system, as well as improving the quality of service to BPJS Employment Medan City Branch participants. Research shows that the JHT claim procedure in this branch has been designed with a systematic flow and is easy for participants to understand. Implementation of systematic claims procedures, strict data verification and system centralization can contribute to increasing the effectiveness of the JHT claims system at BPJS Employment Medan City Branch.*

**Keywords:** Old Age Security (JHT), BPJS Employment, Claims System, Effectiveness, Efficiency.

## PENDAHULUAN

Jaminan Hari Tua (JHT) adalah salah satu bentuk jaminan sosial yang diberikan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS) kepada para pesertanya. Sistem klaim JHT pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota memiliki peran penting dalam memberikan perlindungan sosial kepada para pesertanya, terutama pada masa tua. Namun, dalam pelaksanaannya, masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota dalam mengelola sistem klaim JHT.

Pemerintah menyelenggarakan program jaminan sosial dalam rangka melindungi seluruh masyarakat Indonesia sehingga semua terjamin pemenuhan kebutuhan dasar dan dapat hidup dengan layak (Lestari, 2022). Berdasarkan Undang-Undang No. 40 Tahun 2004, Jaminan Sosial adalah bentuk perlindungan sosial untuk memastikan kebutuhan dasar hidup yang layak bagi seluruh rakyat. Program jaminan sosial, seperti BPJS, diselenggarakan untuk membantu masyarakat dan meminimalisir risiko kehidupan. BPJS Ketenagakerjaan, salah satu badan penyelenggara, menyelenggarakan program jaminan sosial, termasuk jaminan hari tua, untuk memberikan perlindungan terhadap risiko sosial ekonomi. Program ini memberikan manfaat uang tunai pada masa pensiun atau saat kondisi tertentu, seperti cacat total tetap. Peserta dapat melakukan klaim JHT apabila penghasilan yang bersangkutan terhenti karena berbagai sebab, seperti berhenti bekerja karena PHK, mengundurkan diri, dan lainnya (Antoro, 2020). Dana JHT, sebagian berasal dari iuran tenaga kerja, menjadi tabungan masa depan untuk menghadapi risiko kehidupan di masa tua. Perubahan peraturan, seperti Peraturan Pemerintah No. 60 Tahun 2015, memungkinkan peserta menerima manfaat JHT setelah berhenti bekerja tanpa menunggu minimal 10 tahun kepesertaan. Proses klaim JHT diatur melalui prosedur yang ditetapkan oleh BPJS Ketenagakerjaan untuk meminimalisir kesalahan dan memastikan pelayanan yang efektif dan efisien bagi pesertanya.

Dalam melayani peserta BPJS Ketenagakerjaan yang melakukan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) sering terjadi penundaan proses klaim. Hal ini diakibatkan karena berkas pengajuan klaim yang diberikan belum lengkap, petugas kewalahan karena penumpukan berkas semakin banyak dan harus membagi waktu untuk melakukan tugas yang lain di luar kantor (Toti, 2023). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sistem klaim JHT pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota dan mengetahui bagaimana sistem tersebut diterapkan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan sistem klaim JHT yang lebih efektif dan efisien, serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada para pesertanya.

BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota sebagai salah satu kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan memiliki peran penting dalam memberikan perlindungan sosial kepada para pesertanya. Sistem klaim JHT yang digunakan oleh BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota harus dapat memberikan perlindungan yang efektif dan efisien kepada para pesertanya. Dalam beberapa penelitian sebelumnya, telah diketahui bahwa sistem klaim JHT yang digunakan oleh BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota masih memiliki beberapa kekurangan, seperti kurangnya efektivitas sistem informasi klaim JHT (Salsabila, 2020).

Dalam penelitian ini, penulis ingin mengetahui lebih lanjut bagaimana sistem klaim JHT yang digunakan oleh BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota. Penulis juga ingin mengetahui bagaimana sistem tersebut dapat ditingkatkan untuk memberikan perlindungan yang lebih efektif dan efisien kepada para pesertanya.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

Penelitian ini dilakukan tidak terlepas dari hasil penelitian penelitian terdahulu yang pernah dilakukan sebagai bahan perbandingan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Hafidzah Indriyanti (2020) yang berjudul "Tinjauan Atas Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bogor Kota". Dalam studi yang dilakukan terhadap prosedur klaim Jaminan Hari Tua (JHT) di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bogor Kota, terdapat beberapa aspek yang penting untuk diperhatikan seperti Prosedur Klaim yang Sistematis, penelitian menunjukkan bahwa prosedur klaim JHT di cabang tersebut telah dirancang dengan alur yang sistematis dan mudah dimengerti oleh peserta. Hal ini termasuk tahapan-tahapan seperti pengecekan kelengkapan dokumen dan verifikasi data diri, yang diatur dengan baik untuk memudahkan peserta dalam proses klaim.

Dan juga penelitian tersebut menunjukkan bahwa persyaratan yang diminta saat pelaksanaan klaim JHT sudah jelas dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Persentase klaim yang disebutkan (10%, 30%, 100%) dan dokumen yang harus dilengkapi (Fotocopy KK, KTP, NPWP, buku rekening asli dan fotocopy, serta pass foto) memberikan pedoman yang jelas bagi peserta untuk mempersiapkan dokumen yang diperlukan.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan analisis deskriptif. Deskriptif adalah menguraikan pendapat responden apa adanya dengan sesuai dengan

pertanyaan penelitian. Dengan memahami dan memberi tafsiran pada fenomena yang ada, Abdul Aziz mendefinisikan penelitian Kualitatif sebagai berikut:

“Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya persepsi, perilaku, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistic dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa dalam suatu konteks khusus alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode yang alamiah.”

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Jaminan Hari Tua (JHT) merupakan salah satu program yang disediakan oleh BPJS Ketenagakerjaan untuk memberikan perlindungan finansial bagi tenaga kerja saat memasuki usia pensiun. Program ini dirancang untuk memberikan manfaat kepada peserta yang telah berhenti bekerja dengan syarat tertentu. Adapun hasil beserta pembahasan yang kami dapatkan dalam penelitian dengan Ibu Dwita Ramadhini selaku kepala bidang keuangan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota adalah sebagai berikut:

<b>Prosedur Pelaksanaan Sistem Klaim Jaminan Hari Tua di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota</b>	<p>Prosedur klaim JHT di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota dapat dilakukan melalui tiga metode utama yaitu secara online melalui aplikasi mobile, Peserta dapat menggunakan aplikasi JMO (Jamsostek Mobile) untuk mengajukan klaim. Ini adalah cara yang efisien dan cepat jika peserta memahami penggunaan aplikasi. Kemudian dengan cara offline di kantor BPJS yaitu Peserta dapat langsung datang ke kantor BPJS Ketenagakerjaan untuk mengajukan klaim. Ini adalah metode yang sering digunakan oleh peserta yang kurang familiar dengan teknologi atau aplikasi. Dan yang ketiga bisa melalui jasa agen untuk mengajukan klaim jika saldo JHT memenuhi persyaratan minimal.</p> <p>Peserta yang ingin melakukan klaim harus memiliki saldo minimal Rp 10.000.000 dalam program JHT dan memastikan bahwa data mereka bersih serta lengkap.</p>
<b>Kefektifan Sistem Klaim Jaminan</b>	<p>Sistem klaim JHT di BPJS Ketenagakerjaan telah mengalami sentralisasi, dimana semua proses dikendalikan dari pusat dengan</p>

<p><b>Hari Tua di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota</b></p>	<p>verifikasi dilakukan di cabang setempat. Ini memastikan bahwa setiap klaim diverifikasi sesuai dengan regulasi yang berlaku.</p> <p>Terdapat beberapa aspek yang mendukung keefektifan sistem klaim JHT. Yang pertama yaitu Verifikasi Data, dilakukan dengan ketat untuk memastikan bahwa semua data yang diajukan bersih dan tidak ada koreksi data yang diperlukan. Jika data valid, klaim dapat diselesaikan pada hari yang sama. Kemudian yang kedua Pencairan Cepat, Untuk klaim dengan data yang lengkap dan benar, proses pencairan dapat dilakukan dalam waktu yang sangat singkat. Beberapa klaim dapat diselesaikan dalam waktu tiga hari seperti yang dialami oleh salah satu responden. Dan yang terakhir adalah Sentralisasi Sistem, adanya sentralisasi sistem proses klaim menjadi lebih teratur dan terkendali dan juga mengurangi risiko kesalahan dan mempercepat proses verifikasi serta pencairan dana.</p>
<p><b>Tantangan dalam pelaksanaan klaim Jaminan Hari Tua</b></p>	<p>Meskipun sistem klaim JHT di BPJS Ketenagakerjaan sudah efektif, terdapat beberapa tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaannya yaitu Pemahaman Penggunaan Aplikasi, Salah satu tantangan utama adalah kurangnya pemahaman peserta terhadap penggunaan aplikasi JMO. Peserta yang kurang familiar dengan teknologi cenderung lebih memilih klaim secara offline, yang dapat memakan waktu lebih lama. Kemudian Status Rekening, beberapa peserta tidak menyadari apakah rekening mereka masih aktif atau tidak, yang dapat menyebabkan keterlambatan dalam proses pencairan dana. Dan factor Usia Peserta, Peserta yang lebih tua sering kali kurang memahami regulasi dan proses klaim yang ada sehingga membutuhkan bantuan tambahan untuk menyelesaikan klaim mereka.</p>
<p><b>Manfaat Jaminan Hari Tua</b></p>	<p>Manfaat JHT sangat beragam sesuai dengan ketentuan undang-undang BPJS Ketenagakerjaan. Tetapi beberapa manfaat utama</p>

	<p>termasuk perlindungan finansial saat pensiun dan ketersediaan dana untuk kebutuhan mendesak setelah berhenti bekerja.</p> <p>Untuk memaksimalkan manfaat JHT, disarankan pencairan dana dilakukan saat pensiun. Pencairan dini dapat dikenakan pajak progresif yang lebih besar dibandingkan jika dilakukan setelah pensiun. Oleh karena itu, peserta yang masih berada dalam usia produktif sebaiknya menunggu hingga pensiun untuk mengklaim dana JHT mereka.</p>
--	--

Bapak Andi Mantra, seorang mantan karyawan PT. Andalas MetalCon Agung yang berlokasi di Jl. Asia Medan, melakukan klaim jaminan hari tua setelah tidak lagi bekerja, dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan rumah tangga. Menurutnya, sistem klaim jaminan hari tua yang diterapkan di kantor BPJS Ketenagakerjaan sudah baik dan sesuai dengan peraturan yang ada. Ia memilih untuk mengajukan klaim secara langsung di kantor BPJS terdekat karena merasa kurang paham dengan penggunaan aplikasi digital. Bapak Andi berpendapat bahwa waktu terbaik untuk mengklaim jaminan hari tua adalah ketika kepala keluarga sudah tidak mampu bekerja atau telah memasuki masa pensiun. Proses pencairan dananya berlangsung cepat, yaitu hanya dalam tiga hari, karena dokumen yang diajukan sudah lengkap. Meskipun demikian, kendala utama yang dihadapinya adalah kurangnya pemahaman tentang penggunaan aplikasi. Secara keseluruhan, ia merasa pelaksanaan sistem klaim jaminan hari tua sudah sesuai dengan peraturan yang ada.

Dalam pelaksanaannya, klaim jaminan hari tua di BPJS Ketenagakerjaan dapat dilakukan secara online melalui aplikasi JMO, offline di kantor BPJS, atau melalui agen dengan saldo minimal tertentu. Proses klaim ini memerlukan data yang bersih dan lengkap agar dapat diproses dengan cepat. Selain itu, peserta yang sudah tidak sanggup bekerja atau telah pensiun dapat melakukan pencairan saldo jaminan hari tua. Pencairan dana ini dapat dilakukan dengan cepat, seperti yang dialami oleh salah satu peserta yang mengklaim bahwa pencairan dana mereka termasuk cepat, yaitu dalam waktu 3 hari. Namun, terdapat kendala yang dialami oleh beberapa peserta, seperti kurang memahami penggunaan aplikasi yang digunakan untuk klaim.

Meskipun sistem klaim jaminan hari tua di BPJS Ketenagakerjaan dinilai efektif dan sesuai dengan peraturan yang berlaku, terdapat tantangan yang dihadapi, terutama terkait pemahaman peserta terhadap aplikasi yang digunakan. Oleh karena itu, perlu adanya upaya

untuk meningkatkan pemahaman peserta terhadap penggunaan aplikasi tersebut agar proses klaim dapat berjalan lebih lancar. Dengan adanya prosedur yang jelas, manfaat yang diterima peserta BPJS Ketenagakerjaan, serta upaya untuk mengatasi tantangan yang mungkin timbul, diharapkan sistem klaim jaminan hari tua di BPJS Ketenagakerjaan dapat terus berjalan efektif dan memberikan manfaat yang maksimal bagi para pesertanya.

## KESIMPULAN

Prosedur Klaim JHT di BPJS Ketenagakerjaan medan kota peserta dapat mengajukan klaim JHT melalui tiga metode utama yaitu secara online melalui aplikasi mobile, offline di kantor BPJS, atau melalui agen dengan saldo minimal tertentu. Data yang bersih dan lengkap diperlukan untuk proses klaim yang cepat. Analisis sistem klaim Jaminan Hari Tua pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota menunjukkan bahwa implementasi prosedur klaim yang sistematis, seperti verifikasi data yang ketat dan sentralisasi sistem, dapat meningkatkan efisiensi dalam penyelesaian klaim. Selain itu, dengan merancang prosedur klaim Jaminan Hari Tua dengan alur yang sistematis dan mudah dimengerti oleh peserta, sistem klaim dapat menjadi lebih efektif dalam memberikan pelayanan yang baik kepada peserta. Tantangan yang terdapat dalam klaim BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota ini adalah termasuk pelaksanaan klaimnya yaitu kurangnya pemahaman peserta terhadap penggunaan aplikasi, kurangnya kesadaran akan status rekening, dan keterbatasan pemahaman terhadap regulasi dan proses klaim, terutama bagi peserta yang lebih tua. Manfaat utama JHT termasuk perlindungan finansial saat pensiun dan ketersediaan dana untuk kebutuhan mendesak setelah berhenti bekerja.

## DAFTAR PUSTAKA

- Antoro, S. B. (2020). Sistem Tracking Pencairan Klaim Jaminan Hari Tua (Jht) Di Bpjs Ketenagakerjaan Magelang (Doctoral dissertation, Skripsi, Universitas Muhammadiyah Magelang).
- Azani, F., Febriyanti, L., Syahdilla, I., & Gurning, F. P. (2022). Analisis sistem klaim jaminan hari tua dan perhitungannya pada BPJS Ketenagakerjaan cabang Medan Utara. *FLORONA: Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 1(2), 53-58.
- Indriyanti, H. (2020). *Tinjauan Atas Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bogor Kota* (Doctoral dissertation, Institut Bisnis dan Informatika Kesatuan).

- Lestari, I., & Hirawati, H. (2022). Analisis Sistem Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Cilacap. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 7(02).
- Peraturan Pemerintah No. 44 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Kecelakaan Kerja dan Jaminan Kematian
- Peraturan Pemerintah No. 46 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Hari Tua
- Salsabila, S. (2022). Analisis Sistem Klaim Jaminan Hari Tua Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota. *Hudan Lin Naas: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 3(2), 99-106.
- Toti, Y. N. D. S., Binsasi, E., & Mada, G. S. (2023). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penundaan Proses Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) BPJS Ketenagakerjaan Cabang Belu Dengan Menggunakan Regresi Linear Berganda. *Jurnal Saintek Lahan Kering*, 6(1), 17-19.
- Undang Undang Republik Indonesi Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
- Undang Undang Republik Indonesi Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional