

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), membentuk 2 (dua) BPJS yaitu, BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Jika BPJS Ketenagakerjaan menangani program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Pensiun (JP), Jaminan Kematian (JKM), dan Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP), maka BPJS Kesehatan menangani program kesehatan.

Salah satu program utama sistem kesejahteraan nasional adalah perlindungan sosial bagi pekerja. Jaminan Sosial diberikan kepada seluruh pekerja, baik penerima upah maupun bukan penerima upah, oleh negara melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan. Sebagai lembaga penyelenggara jaminan sosial ketenagakerjaan, BPJS Ketenagakerjaan berperan penting dalam melindungi kesejahteraan sosial ekonomi pekerja dari potensi bahaya yang mungkin timbul dalam bekerja, seperti kemungkinan risiko kematian.

Secara umum, tujuan utama jaminan sosial ketenagakerjaan adalah memberikan pekerja dan keluarga mereka rasa aman dan kepastian terhadap potensi bahaya. Salah satu program tersebut adalah Jaminan Kematian (JKM), yang bertujuan untuk memberikan santunan kepada ahli waris peserta yang meninggal dunia yang bukan disebabkan oleh kecelakaan kerja atau penyakit bukan kerja. Untuk memastikan bahwa keluarga yang ditinggalkan dapat menjaga tingkat kehidupan yang memadai, program ini dirancang untuk meringankan beban *finansial* mereka.

Besaran manfaat Jaminan Kematian (JKM) yang disediakan oleh BPJS Ketenagakerjaan tergolong signifikan. Total manfaat santunan yang akan diterima sebesar Rp42.000.000, dengan rincian yaitu ahli waris peserta akan mendapatkan santunan kematian sebesar Rp20.000.000, santunan berkala selama 24 bulan diberikan secara sekaligus dengan total sebesar Rp12.000.000, biaya pemakaman sebesar Rp10.000.000 dan beasiswa pendidikan hingga Rp174.000.000 diberikan

kepada maksimal 2 orang anak peserta, dengan ketentuan peserta telah memiliki masa kepesertaan minimal 3 tahun dan meninggal dunia bukan karena kecelakaan kerja atau penyakit akibat kerja, dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Diberikan secara berkala setiap tahun berdasarkan jenjang pendidikan anak, dengan rincian sebagai berikut:
 1. Pendidikan Taman Kanak-kanak senilai Rp1.500.000,00/orang/tahun, dengan lama pendidikan paling lama 2 tahun;
 2. Pendidikan Sekolah Dasar senilai Rp1.500.000,00/orang/tahun, paling lama 6 (enam) tahun;
 3. Pendidikan Sekolah Menengah Pertama senilai Rp2.000.000,00/orang/tahun dengan lama pendidikan paling lama 3 (tiga) tahun
 4. Pendidikan Sekolah Menengah Atas senilai Rp3.000.000,00/orang/tahun, dengan lama pendidikan paling lama 3 (tiga) tahun;
 5. Pendidikan tinggi dengan gelar maksimum Sarjana (S1) atau pelatihan senilai Rp12.000.000,00/orang/tahun, maksimal 5 (lima) tahun.
- b. Pengajuan beasiswa dilakukan satu kali dalam setahun.
- c. Untuk anak peserta yang belum bersekolah hingga tingkat dasar saat peserta meninggal dunia atau mengalami cacat total tetap, beasiswa akan diberikan ketika anak tersebut mulai memasuki usia sekolah.
- d. Beasiswa berakhir saat anak peserta berusia 23 (dua puluh tiga) tahun, menikah, atau mulai bekerja.

Program JKM masih menghadapi sejumlah kendala di lapangan, khususnya terkait proses klaim dan realisasi manfaat bagi ahli waris. Ahli waris harus memenuhi berbagai kriteria administratif sebagai bagian dari prosedur klaim JKM yang berlaku, termasuk melengkapi formulir klaim dan melampirkan surat keterangan kematian, kartu tanda penduduk, kartu keluarga, dan dokumen pendukung lainnya. Alur proses klaim yang ditentukan juga harus diikuti oleh ahli waris, baik secara online maupun datang langsung ke kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan.

Berdasarkan data BPJS Ketenagakerjaan Provinsi Jambi, hingga saat ini telah ada 25.474 orang penerima manfaat jaminan sosial ketenagakerjaan dengan

total penerima manfaat minimal Rp339 miliar. Selain itu, BPJS Ketenagakerjaan juga telah memberikan beasiswa senilai Rp3,5 miliar kepada 810 anak yang kehilangan orang tua. Namun, prosedur klaim masih mengalami kendala, terutama di beberapa tempat (Amalia, 2024)

Selain itu, penggunaan layanan digital seperti aplikasi JMO dan sistem klaim daring belum dimanfaatkan secara maksimal, terutama karena masih rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat. Akibatnya, sebagian besar pengajuan klaim tetap dilakukan secara manual di kantor cabang, yang dapat menyebabkan keterlambatan dalam proses pencairan manfaat.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa meskipun program Jaminan Kematian (JKM) BPJS Ketenagakerjaan memiliki peran strategis dalam memberikan perlindungan sosial ekonomi bagi keluarga pekerja, namun dalam proses pengajuan klaim dan realisasi manfaat masih menemui sejumlah kendala dari peserta, ahli waris, dan internal organisasi BPJS Ketenagakerjaan. Oleh karena itu, diperlukan analisis yang lebih mendalam mengenai proses pengajuan klaim dan realisasi manfaat bagi ahli waris di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jambi. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji **“Prosedur Klaim dan Realisasi Manfaat Jaminan Kematian (JKM) Bagi Ahli Waris di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jambi”**.

1.2 Masalah Pokok Laporan

1. Bagaimana Prosedur Klaim dan Realisasi Manfaat Jaminan Kematian (JKM) bagi Ahli Waris yang Berlaku di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jambi?
2. Bagaimana Prosedur Klaim dan Realisasi Manfaat Jaminan Kematian (JKM) bagi Ahli Waris di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jambi Menurut SOP Yang Berlaku?
3. Apakah Prosedur Klaim dan Realisasi Manfaat JKM Bagi Ahli Waris di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jambi Sudah Sesuai dengan SOP yang Berlaku?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penulisan

1.3.1 Tujuan Penulisan

1. Untuk mengetahui Prosedur Klaim dan Realisasi Manfaat Jaminan Kematian (JKM) bagi Ahli Waris yang Berlaku di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jambi.
2. Untuk Mengetahui Prosedur Klaim dan Realisasi Manfaat Jaminan Kematian (JKM) bagi Ahli Waris di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jambi Menurut SOP yang Berlaku.
3. Untuk Mengetahui Apakah Prosedur Klaim dan Realisasi Manfaat JKM Bagi Ahli Waris di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jambi Sudah Sesuai dengan SOP yang Berlaku.

1.3.2 Manfaat Penulisan

- a. Bagi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jambi
 1. Mendapatkan lebih banyak bantuan untuk mengerjakan tugas.
 2. Dengan melibatkan mahasiswa magang secara aktif, maka dapat mempercepat proses pekerjaan.
 3. Untuk menghasilkan lebih banyak sumber daya manusia yang terampil, perkuat hubungan kolaboratif antara bidang pendidikan dan bisnis serta pemerintahan.
- b. Bagi Penulis
 1. Menawarkan pengalaman kerja praktis.
 2. Mengembangkan kemampuan teknis seperti *input data*.
 3. Mengembangkan *soft skills* seperti manajemen waktu, pemecahan masalah, kerja sama tim, dan komunikasi.
 4. Mengembangkan koneksi dan jaringan profesional yang akan membantu karier masa depan.

- c. Bagi Pembaca

Penulisan laporan ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai langkah-langkah yang harus dilakukan oleh BPJS Ketenagakerjaan dalam mengajukan klaim dan mendistribusikan pembayaran Jaminan Kematian (JKM). Selain itu, laporan ini juga dapat menjadi sumber informasi lebih lanjut bagi para pelajar, mahasiswa, atau anggota masyarakat yang tertarik

untuk mempelajari lebih lanjut tentang cara kerja layanan jaminan sosial, khususnya yang berkaitan dengan JKM.

1.4 Metode Penulisan

1.4.1 Jenis Data

a. Data Primer

Data ini diperoleh dengan cara pengamatan langsung di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jambi dan wawancara langsung untuk mendapatkan informasi yang digunakan menyelesaikan laporan tugas akhir ini.

b. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari dokumen internal perusahaan seperti sejarah, visi misi perusahaan yang bisa didapatkan dari buku, situs internet yang disediakan oleh BPJS Ketenagakerjaan.

1.4.2 Metode Pengumpulan Data

a. Pengamatan Langsung (Observasi)

Penulis mengamati secara langsung bagaimana petugas di divisi pelayanan klaim menjalankan prosedur klaim dan merealisasikan manfaat Jaminan Kematian (JKM). Tujuan dari observasi ini adalah untuk mengetahui alur kerja dan kendala yang dihadapi dalam proses klaim.

b. Studi Dokumentasi

Kumpulkan dan pelajari dokumentasi resmi yang berkaitan dengan pedoman layanan, formulir klaim, proses klaim, dan peraturan BPJS Ketenagakerjaan yang relevan.

c. Internet

Untuk meningkatkan data dan menjamin kebenaran prosedur yang relevan, informasi resmi dapat diakses secara online dari situs web BPJS Ketenagakerjaan dan sumber online lainnya.

d. Studi Pustaka

Menelaah jurnal, artikel terkait jaminan sosial tenaga kerja, dengan fokus pada jaminan kematian dan proses klaim terkait.

e. Wawancara

Peneliti melakukan wawancara mendalam dengan staf BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jambi yang terlibat dalam proses klaim Jaminan Kematian (JKM). Tujuan dari wawancara ini adalah untuk memberikan informasi tentang proses pengajuan, verifikasi dokumen, dan realisasi pembayaran keuntungan kepada waris.

1.4.3 Metode Analisis Data

Tugas akhir ini ditulis dengan menggunakan pendekatan analisis deskriptif kualitatif, yang secara metodologis menggambarkan dan menjelaskan secara sistematis mengenai Prosedur Klaim dan Realisasi Manfaat Jaminan Kematian (JKM) bagi ahli waris di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jambi. Informasi yang dikumpulkan diperoleh dari hasil observasi langsung, wawancara dan dokumentasi. Analisis ini bertujuan untuk menyajikan gambaran menyeluruh mengenai penerapan proses yang berlaku di lapangan tanpa perlu perhitungan statistik melainkan dengan pemaparan naratif berdasarkan temuan data.

1.5 Waktu dan Lokasi Magang

Penulis melaksanakan kegiatan magang secara offline selama dua setengah bulan dimulai dari tanggal 13 Februari 2025 sampai dengan 30 April 2025 di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jambi. Berlokasi di Jl. Slamet Riyadi / Broni No. 16, Kelurahan Solok Sipin, Kecamatan Telanaipura, Kota Jambi, Jambi 36121. Kegiatan magang berlangsung setiap hari Senin sampai dengan hari Jumat, dimulai pukul 07.30-17.00 WIB, kecuali saat puasa di mulai dari pukul 07.30-15.30 WIB.

1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan laporan tugas akhir ini disusun berdasarkan kerangka penulisan yang sistematis ke dalam beberapa BAB utama untuk memberikan gambaran yang jelas dan metodis mengenai isinya. Mulai dari latar belakang hingga kesimpulan untuk memudahkan pembaca memahami perkembangan pembahasan. Adapun sistematika penulisan laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

BAB I ini menjelaskan latar belakang yang menjadi alasan pemilihan judul dan permasalahan yang dihadapi dalam penyusunan tugas. Selain itu juga, menjelaskan bagaimana masalah yang menjadi pokok pembahasan yang dirumuskan, tujuan penulisan yang harus dicapai, manfaat penulisan bagi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jambi, penulis dan pembaca, serta sistematika penulisan yang menjelaskan bagaimana bab-bab disusun dan isi laporan secara keseluruhan. Bab ini sangat penting untuk memberikan pemahaman dasar kepada pembaca mengenai arah dan cakupan penelitian.

BAB II: LANDASAN TEORI

Bab II ini membahas teori-teori dan pengertian dasar yang digunakan sebagai acuan. Bab ini menguraikan tentang tujuan dan cakupan BPJS Ketenagakerjaan, khususnya terkait program Jaminan Kematian (JKM), landasan teori pelaksanaannya. Bab ini juga memberikan kerangka teori yang mendasari pembahasan topik dan memperkuat landasan analisis pada bab berikutnya.

BAB III: PEMBAHASAN

Hasil dari kegiatan magang yang telah dilakukan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jambi diuraikan dalam bab ini, yang merupakan inti dari laporan tugas akhir. Bab ini berisi ringkasan mengenai struktur organisasi tempat magang, visi dan misi, serta tugas dan tanggung jawab utama. Berdasarkan pengamatan, dan dokumen yang dikumpulkan selama kerja magang, laporan ini juga menjelaskan secara rinci mengenai proses klaim dan bagaimana manfaat Jaminan Kematian (JKM) direalisasikan bagi ahli waris. Untuk mengevaluasi tingkat kesesuaian, keefektifan, dan tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaannya, studi ini dilakukan dengan membandingkan praktik di lapangan dengan ketentuan SOP.

BAB IV: PENUTUP

Hasil pembahasan serta kesimpulan dan saran yang diperoleh disajikan dalam bab terakhir ini. Berdasarkan rumusan maka akan buat menjadi sebuah kesimpulan, dan saran dibuat untuk pengembangan dan peningkatan layanan di masa mendatang. Bagian penutup ini sangat penting untuk memberikan ringkasan yang ringkas dan jelas dari keseluruhan isi laporan.