

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan era globalisasi telah mendorong terjadinya perubahan besar dalam bidang teknologi informasi, yang secara langsung memengaruhi berbagai aspek kehidupan, termasuk di sektor ketenagakerjaan. Kompetisi dalam dunia kerja semakin meningkat, sehingga menuntut setiap individu untuk memiliki kemampuan dan keterampilan yang relevan agar dapat beradaptasi dan bersaing dalam lingkungan global yang dinamis. Aktivitas bekerja saat ini tidak lagi dipandang semata-mata sebagai upaya untuk memperoleh penghasilan, melainkan juga sebagai sarana untuk mengembangkan potensi diri melalui peningkatan kapasitas serta kompetensi profesional.

Namun demikian, seiring dengan bertambahnya usia, seseorang akan memasuki fase lanjut usia, di mana kemampuan fisik dan tingkat produktivitas mengalami penurunan, sehingga pekerjaan yang dahulu dijalankan secara rutin harus ditinggalkan. Kondisi ini sering kali menyebabkan pekerja mengalami pemutusan hubungan kerja (PHK) atau menghadapi kesulitan dalam memperoleh kembali pekerjaan ketika memasuki usia pensiun. Kompleksitas persoalan ini semakin meningkat akibat pesatnya perubahan sosial dan perkembangan teknologi yang menghadirkan tantangan baru dalam mempersiapkan masa pensiun. Tidak sedikit pekerja yang menghadapi kendala finansial di masa tua karena kurangnya perencanaan dan kesiapan menghadapi fase tersebut.

Sebagai bentuk respons terhadap permasalahan perlindungan tenaga kerja, pemerintah telah menetapkan Program Jaminan Hari Tua (JHT) sebagai salah satu bentuk jaminan sosial yang ditujukan untuk memberikan perlindungan finansial kepada pekerja. Program ini memberikan manfaat berupa sejumlah uang tunai yang dapat diterima oleh peserta pada saat mencapai usia pensiun, yaitu 56 tahun, mengalami cacat total tetap, atau meninggal dunia. Ketentuan mengenai pelaksanaan program tersebut diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Hari Tua, yang merupakan pelaksanaan lebih lanjut dari Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun

2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Besaran manfaat yang diterima oleh peserta ditentukan berdasarkan akumulasi seluruh iuran yang telah dibayarkan selama masa kepesertaan, ditambah dengan hasil pengembangan dana yang tercatat dalam rekening individu masing-masing peserta.

Manfaat JHT tersebut dibayarkan secara sekaligus kepada peserta tanpa mensyaratkan masa kepesertaan minimal 10 (sepuluh) tahun, sebagaimana diatur dalam Pasal 22 ayat (1) dan (2) Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2015, yang kemudian diperbarui melalui Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Hari Tua. Melalui penyelenggaraan program JHT ini, pemerintah berharap dapat memberikan perlindungan finansial yang memadai bagi pekerja ketika memasuki masa pensiun.

Untuk memastikan bahwa pelaksanaan program berjalan secara teratur, efisien, dan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, diperlukan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP). SOP berfungsi sebagai pedoman kerja yang dirancang untuk menjamin bahwa seluruh aktivitas operasional dalam suatu organisasi dilaksanakan secara efektif, konsisten, dan terstruktur. Dokumen ini menjadi rujukan utama bagi setiap pegawai dalam menjalankan tugas sesuai standar yang telah ditentukan, guna mencapai tujuan organisasi sekaligus meminimalkan kemungkinan terjadinya kesalahan. Penerapan SOP juga membantu memperjelas alur layanan, memudahkan pemahaman prosedur, serta mengurangi kendala baik dari sisi petugas maupun peserta layanan.

Namun demikian, dalam implementasinya, Program Jaminan Hari Tua (JHT) masih menghadapi berbagai hambatan yang memengaruhi efektivitas layanan. Salah satu kendala yang mencuat adalah minimnya informasi terkait prosedur pengajuan klaim JHT. Sebagian peserta tidak memahami dokumen serta persyaratan yang dibutuhkan dalam proses pengajuan klaim. Di sisi lain, peserta lanjut usia kerap mengalami kesulitan saat menggunakan layanan daring untuk mengajukan klaim. Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, maka penelitian ini mengangkat tema **“Prosedur Pengajuan Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jambi”**.

1.2. Masalah Pokok Laporan

Berdasarkan penjelasan latar belakang, maka dapat dirumuskan masalah utama dalam laporan yaitu :

1. Bagaimana Prosedur Pengajuan Klaim Jaminan Hari Tua Di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jambi?
2. Bagaimana Prosedur Pengajuan Klaim Jaminan Hari Tua Berdasarkan Standard Operasional Prosedur (Sop) Yang Telah Ditetapkan Di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jambi?
3. Apakah prosedur pengajuan klaim jaminan hari tua sudah sesuai dengan sop yang berlaku di BPJS Ketenagakerjaan cabang jambi?

1.3. Tujuan Dan Manfaat

1.3.1 Tujuan Penulisan

Berdasarkan latar belakang maupun rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan dari penulisan laporan ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk Mengetahui Bagaimana Prosedur Pengajuan Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) Di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jambi
2. Untuk Mengetahui Bagaimana Prosedur Pengajuan Klaim Jaminan Hari Tua Berdasarkan Sop Yang Telah Ditetapkan Di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jambi?
3. Untuk Mengetahui Apakah Prosedur Pengajuan Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) Sudah Sesuai Dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) Di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jambi

1.3.2. Manfaat Penulisan

Penulisan laporan tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat, baik secara teoritis maupun praktis, antara lain:

1. Memberikan gambaran secara jelas dan sistematis mengenai alur dan tahapan prosedur pengajuan klaim Jaminan Hari Tua di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jambi.

2. Menjelaskan Prosedur Pengajuan Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) berdasarkan ketentuan Standar Operasional Prosedur (SOP) BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jambi
3. Sebagai evaluasi terhadap ketidaksesuaian pelaksanaan Prosedur Pengajuan Klaim Jaminan Hari Tua Di lapangan berdasarkan pedoman Standard Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jambi

1.4. Metode Penulisan

1.4.1. Jenis Data

Dalam penulisan laporan tugas akhir ini penulis memerlukan data maupun informasi yang relevan dalam mendukung proses penyusunan laporan. Adapun jenis data maupun informasi yang digunakan meliputi :

1. Data Primer

Menurut (Hardani, et al., 2020) Data primer merupakan informasi yang diperoleh secara langsung dari sumber yang terlibat dalam suatu kejadian, baik melalui penyampaian lisan maupun dokumen yang disampaikan oleh individu atau pihak yang hadir saat peristiwa berlangsung. Data ini memiliki peran penting sebagai dasar dalam pengambilan keputusan atau pembuktian. Dalam penyusunan laporan ini, data primer dikumpulkan melalui wawancara dengan pegawai BPJS Ketenagakerjaan selaku pihak internal, serta melalui observasi langsung yang dilakukan selama pelaksanaan kegiatan magang.

2. Data Sekunder

Menurut (Sugiyono, 2022) Data sekunder merupan sumber informasi yang tidak dikumpulkan secara langsung oleh penyelenggara data, tetapi dapat diperoleh melalui perantara orang lain maupun dokumen. dalam penulisan laporan tugas akhir penulis mengumpulkan data maupun informasi yang relevan terhadap proses penulisan menggunakan sejumlah sumber seperti buku, jurnal maupun referensi lainnya yang berkaitan terhadap permasalahan yang menjadi objek penelitian

1.4.2. Metode Pengumpulan Data

Dalam penyusunan laporan tugas akhir penulis menggunakan metode untuk mengumpulkan data maupun informasi yang relevan sekaligus mendukung keakuratan penyusunan laporan tugas akhir. Adapun pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan laporan ini meliputi :

1. Wawancara

Selama proses penulisan laporan tugas akhir penulis mengumpulkan data melalui metode wawancara. Wawancara (Fadhallah, 2021) wawancara didefinisikan sebagai proses komunikasi kedua belah pihak ataupun lebih yang dapat dilaksanakan dengan cara tatap muka yang dimana salah satu pihak berperan sebagai seorang *interviewer* sedangkan untuk pihak yang lainnya menjadi seorang *interviewee* dengan maksud memperoleh informasi ataupun pengumpulan data.

2. Observasi

Menurut (Sugiyono, 2022) Observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang memiliki karakteristik sistematis, sehingga membedakannya dari metode pengumpulan data lainnya. Teknik ini tidak hanya diterapkan pada subjek manusia, tetapi juga dapat digunakan untuk mengamati berbagai jenis objek lainnya. Dalam penelitian ini, observasi dilakukan melalui pengamatan langsung terhadap berbagai aktivitas yang berlangsung selama pelaksanaan magang di BPJS Ketenagakerjaan.

3. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan metode yang digunakan peneliti untuk menghimpun data dan informasi dari berbagai sumber tertulis yang memiliki relevansi dengan topik penelitian. Dalam proses penyusunan laporan tugas akhir ini, penulis memperoleh data melalui kegiatan penelusuran dan analisis terhadap sejumlah literatur, seperti buku, jurnal ilmiah, serta artikel yang berkaitan dengan isu dan tema yang menjadi fokus penelitian.

1.4.3. Metode Analisis

Dalam penulisan laporan tugas akhir ini, peneliti menerapkan pendekatan kualitatif, di mana data yang dikumpulkan disajikan dalam bentuk deskriptif atau naratif. Pendekatan ini digunakan untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif

dan mendalam terhadap objek yang diteliti, sehingga mampu menggambarkan kondisi secara tepat sesuai dengan fakta dan realitas yang ditemukan di lapangan.

1.5. Waktu dan Lokasi Magang

Kegiatan magang dilaksanakan secara rutin setiap hari kerja, dengan jam operasional dimulai pukul 07.30 WIB hingga 17.00 WIB. Selama bulan Ramadhan, jam kerja mengalami penyesuaian menjadi pukul 07.45 WIB hingga 15.30 WIB. Lokasi pelaksanaan magang berada di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jambi, yang beralamat di Jalan Slamet Riyadi/Broni No. 16, Kelurahan Solok Sipin, Kecamatan Telanaipura, Kota Jambi. Program magang ini berlangsung selama dua bulan lima hari atau kurang lebih setara dengan dua setengah bulan..

1.6. Sistematika Penulisan

Laporan tugas akhir ini dirancang dengan pola penulisan yang sistematis untuk memberikan kemudahan bagi pembaca dalam mengikuti alur pembahasan dan proses penelitian yang dilakukan. Secara keseluruhan, laporan ini terdiri atas empat bab utama, yang masing-masing memiliki fungsi dan kontribusi tersendiri dalam membangun isi dan struktur laporan secara terpadu.

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi pemaparan mengenai latar belakang pelaksanaan kegiatan magang, perumusan masalah yang menjadi fokus maupun topik laporan, serta manfaat yang dari penulisan laporan, metode yang digunakan dalam penulisan, waktu dan lokasi pelaksanaan magang, maupun sistematika penulisan laporan secara keseluruhan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berfokus pada penyajian berbagai teori yang relevan sebagai landasan konseptual untuk mendukung proses penyusunan serta analisis dalam laporan tugas akhir.

BAB III : PEMBAHASAN

Dalam bagian bab ini berisi tentang mengenai Sejarah Kantor Berdirinya BPJS Ketenagakerjaan, Logo, Visi dan Misi, Filosofi, Nilai Budaya, Kode Etika, dan Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jambi.

BAB IV : PENUTUP

Bab ini menyajikan ringkasan keseluruhan pembahasan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, serta memuat kesimpulan dan saran yang disusun berdasarkan temuan selama proses penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi semua sumber referensi jurnal, buku, artikel yang digunakan dalam penulisan laporan tugas akhir. Penulisan daftar Pustaka mengikuti gaya sitasi yang berlaku di lingkungan akademik.

LAMPIRAN

Berisi mengenai dokumen penting pendukung yang menunjang isi laporan tugas akhir.