

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Salah satu program yang dikeluarkan BPJS Ketenagakerjaan yang memiliki manfaat besar bagi anggota BPJS Ketenagakerjaan yaitu Jaminan Hari Tua, Program Jaminan Hari Tua mempunyai manfaat uang tunai yang diberikan pada saat anggota memasuki usia tertentu, tidak bisa bekerja lagi, cacat total tetap sehingga tidak sanggup bekerja kembali ataupun wafat dunia dan akan diberikan hingga batas waktu tertentu sehabis keanggotaan menggapai minimum 10 (sepuluh) tahun. Jaminan Hari Tua merupakan program yang mempunyai manfaat untuk menolong kehidupan saat ini ataupun masa tua. Jaminan Hari Tua sebagai tabungan masa depan buat mengalami risiko kehidupan yang mungkin akan terjadi, risiko sosial ekonomi dalam bentuk kondisi tertentu, sumber dana Jaminan Hari Tua dikumpulkan dari tenaga kerja dan dibutuhkan sangat menompang kehidupan meski masih dalam umur produktif. Pemerintah melaksanakan pergantian Peraturan Nomor 46 Tahun 2015 dengan Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2015, Jaminan Hari Tua bisa di terima pada saat anggota berhenti bekerja, serta tidak lagi wajib menunggu kepesertaan minimum 10 (sepuluh) tahun.

Terdapatnya Jaminan Hari Tua yang sudah disiapkan sepanjang tenaga kerja tersebut bekerja, kesiapannya untuk menanggung risiko sosial ataupun ekonomi tersebut tentu hendak meningkat besar, Jaminan Hari Tua menjadikan salah satu tabungan masa depan tenaga kerja tersebut sehabis keluar dari lembaga tempat dimana peserta bekerja. Semakin banyak tenaga kerja yang melakukan klaim,

hingga terus menjadi besar pula tantangan yang dialami oleh BPJS Ketenagakerjaan untuk memberikan pelayanan klaim yang efektif serta efisien untuk pesertanya.

BPJS Ketenagakerjaan kantor cabang Padang merupakan kantor cabang daerah Kota Padang. Selaku BPJS Ketenagakerjaan kantor cabang kota padang melayani pengajuan klaim anggota program Jaminan Hari Tua di BPJS Ketenagakerjaan kantor padang cabang ini pastinya bersumber pada prosedur yang telah terdapat, tetapi tidak dapat dipungkiri penerapannya masih ada perihal kurang cocok yang membutuhkan penyesuaian kondisi dilapangan.

Pandemic Covid-19 yang masih melanda Indonesia hingga saat ini meningkatnya jumlah pekerja yang telah di PHK. Hal ini secara tidak langsung juga berpengaruh pada meningkatnya klaim Jaminan Hari Tua yang dibayarkan oleh BPJS Ketenagakerjaan . terhitung hingga juli 2020, jumlah pengajuan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) mencapai angka 1,33 juta kasus dengan nominal mencapai Rp16,47 Triliun.Melihat kondisi saat ini , BPJS ketenagakerjaan memberikan pelayana kepada peserta dengan menggunakan program layanan tanpa kontak fisik (Lapak Asik) yang telah diterapkan diseluruh kantor cabang sejak bulan maret lalu. Pengajuan klaim melalui Lapak Asik yang terdiri dari online , onsite dan kolektif mendapatkan respon positif dari peserta.

Pada masa pandemic seperti saat ini, menuntut perusaha-perusahaan untuk tetap menjalankan operasionalnya atau usahnya. Tentunya hal ini tersebur membuat perusahaan-perusahaan berfikir keras, bagaimana tetap menjalankan usahnya dan tetap memperhatikan protokol kesehatan yang ada. Pandemic ini menentukan

semua masyarakat untuk selalu menjaga kebersihan dan menjaga jarak dalam berkomunikasi (*physical distancing*).

Karena adanya pandemic Covid-19 ini, maka BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Padang dalam menjalankan operasionalnya tetap memperhatikan protokol kesehatan yang ada. Seperti menerapkan Lapak Asik (Pelayanan Tanpa Kontak Fisik). Diterapkan Lapak Asik ini bertujuan untuk mengurangi penyebaran Covid-19. Dengan cara CS (*Customer Service*) menggunakan PC (*Personal Computer*) atau Komputer. Pelayanan merupakan salah satu instrument penting yang akan menompang dan membantu kelancarannya administrasi pada saat melakukan mengajukan klaim dana jaminan hari tua. Pelayanan Lapak Asik BPJS Ketenagakerjaan yang sudah berjalan masih perlu diketahui keefektifan pelayanan tersebut. Selama berjalan apakah pelayanan Lapak Asik mampu memberikan efektivitas pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Kantor cabang Padang.

Berdasarkan dari uraian diatas, maka dari itu penulis ingin mengetahui apakah efektivitas pelayanan metode Lapak Asik khususnya dalam Jaminan Hari Tua sudah baik atau ada yang kurang, sehingga penulis mengambil judul **“Efektivitas Metode Pelayanan Lapak Asik (Layanan Tanpa Kontak Fisik) Khususnya dalam Klaim Dana JHT (Jaminan Hari Tua) pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kota Padang”**. Efektivitas pelayanan sangat menarik bagi penulis supaya mengetahui keefektifitas metode layanan lapak asik dalam klaim Jaminan Hari Tua untuk memberikan masukan sistem yang telah diterapkan jika ada kekurangan maka dapat diperbaiki.

## 1.2 Rumusan Masalah

latar belakang diatas, maka penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apa saja hambatan-hambatan dan solusi dalam pengajuan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) pada pelayana metode Layanan Tanpa Kontak Fisik (Lapak Asik) dalam klaim Jaminan Hari Tua (JHT) pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Padang ?
2. Efektivitas Pelayanan metode Layanan Tanpa Kontak Fisik (Lapak Asik) Khususnya dalam klaim dana Jaminan Hari Tua (JHT) Pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Padang?



### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan tujuan masalah yang ada maka tujuan penelitian adalah :

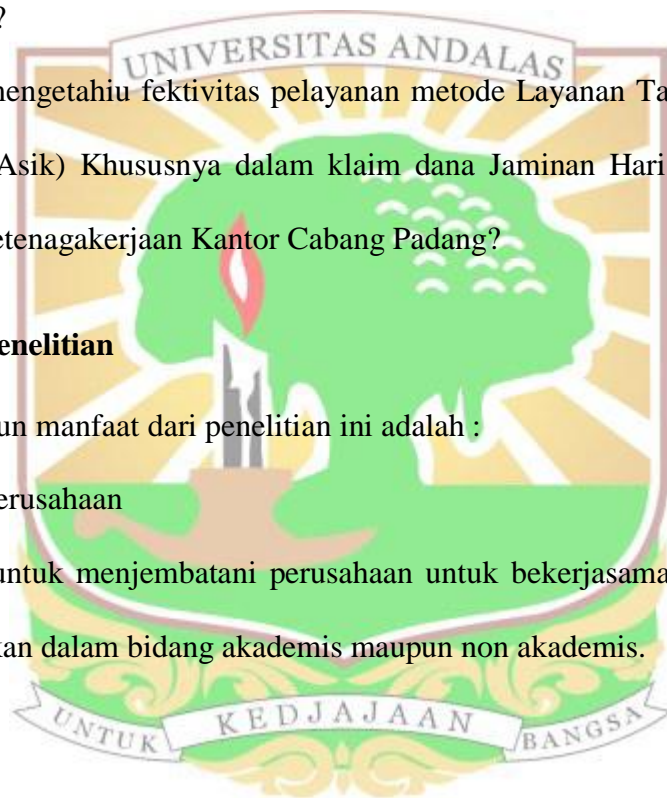
1. Mengetahui apa saja hambatan-hambatan dan solusi dalam pengajuan JHT pada pelayana metode Layanan Tanpa Kontak Fisik (Lapak Asik) dalam klaim Jaminan Hari Tua (JHT) pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Padang ?
2. Untuk mengetahui fektivitas pelayanan metode Layanan Tanpa Kontak Fisik (Lapak Asik) Khususnya dalam klaim dana Jaminan Hari Tua (JHT) Pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Padang?

### 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

- A. Untuk perusahaan

Sarana untuk menjembatani perusahaan untuk bekerjasama dengan lembaga pendidikan dalam bidang akademis maupun non akademis.



### B. Untuk akademik

Dapat menghasilkan tenaga kerja yang berkualitas pada saat selesai melaksanakan studinya di perguruan tinggi dengan tingkat pengetahuan dan keterampilan sesuai dengan tuntutan kerja.

### C. Untuk pembaca

Untuk menambah pengetahuan pembaca mengetahui klaim Jaminan Hari Tua, supaya menambah pengetahuan pembaca tentang efektivitas metode layanan lapak asik dalam klaim Jaminan Hari Tua sehingga dapat meminimalisir kekurangan dan kesalahan dalam melakukan klaim Jaminan Hari Tua.

## 1.5 Tempat dan waktu Penelitian

Dalam melaksanakan magang dikantor BPJS Ketenagakerjaan kantor cabang Padang yang beralamatkan di Jl. Veteran No.47A, Purus, Kec.Padang Bar.Kota Padang, Sumatera Barat. Tempat dan waktu sangat berperan penting dalam membantu mahasiswa untuk mendapatkan ilmu yang telah dimiliki dilapangan. Oleh sebab itu, penulis berencana akan melaksanakan penelitian sesuai dengan judul tugas akhir yang diajukan yaitu “Efektivitas Pelayanan Metode Layanan Tanpa Kontak Fisik (Lapak Asik) Khususnya dalam Klaim Dana Jaminan Hari Tua (JHT) Pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Padang” selama 40 (empat puluh ) hari kerja.

## 1.6 Sistem Penulisan

Dalam memperoleh gambaran efektivitas pelayanan metode lapak asik yang dilaksanakan oleh BPJS ketenagakerjaan, maka penulis menyusun sedemikian rupa dalam bentuk sistematika dengan perincian sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian, tempat dan waktu penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Landasan teori yang berisi tentang Pengertian efektivitas, ukuran efektivitas, faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas, pengertian pelayanan, pengertian pelayanan publik, unsur-unsur pokok pelayanan publik, jenis-jenis pelayanan , prinsip-prinsip pelayanan, asas pelayanan publik, pengertian metode, pengertian jaminan, tujuan prinsip, asas penyelenggaraan jaminan sosial, pengertian jaminan sosial, karakteristik jaminan hari tua, mekanisme jaminan hari tua, iuran hari tua.

### **BAB III GAMBARAN UMUM PROFIL BPJS KETENAGAKERJAAN**

Merupakan gambaran umum profil BPJS Ketenagakerjaan kantor Cabang Padang, yang berisikan sejarah berdirinya BPJS Ketenagakerjaan, visi dan misi, struktur organisasi BPJS Ketenagakerjaan.

#### **BAB IV PEMBAHASAN**

Bab ini lebih lanjut menjelaskan “Efektivitas Pelayanan Metode Layanan Tanpa Kontak Fisik (Lapak Asik) khususnya dalam klaim dana Jaminan Hari Tua (JHT) pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Padang, hambatan yang dihadapi beserta jalan keluarnya.

#### **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran dari hasil pelaksanaan penelitian yang telah dilaksanakan.

