

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang masalah**

Dunia kerja memerlukan jaminan-jaminan yang dimana hal tersebut guna melindungi para tenaga kerja yang bekerja pada perusahan-perusahaan pemerintahan maupun perusahaan-perusahaan swasta. Jaminan-jaminan tersebut diberikan sesuai dengan kinerja, kontribusi, jabatan atau posisi serta tanggungjawab yang diemban oleh tenaga kerja. Pemberian jaminan sosial tersebut diberikan berdasarkan peraturan pemerintahan tentang tenaga kerja dan harus atau wajib dijalankan dengan baik agar tidak menimbulkan permasalahan yang tidak diinginkan. Jaminan sosial tersebut terdiri dari jaminan kematian, jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua dan jaminan pensiun yang wajib diterima atau diperoleh setiap tenaga kerja yang bekerja sesuai dengan kedudukan atau posisi pada perusahaan tempat bekerja. Jaminan tersebut merupakan salah satu bentuk apresiasi perusahaan kepada setiap tenaga kerja karena telah memberikan tenaga, pikiran, waktu serta kontribusi-kontribusi lainnya yang memberikan keuntungan bagi perusahaan, dan jaminan tersebut diperoleh diluar dari gaji, upah, intensif dan bonus.

Jaminan sosial yang diberikan kepada setiap tenaga kerja dapat dicairkan atau di klaim ketika sudah habis masa jabatan atau sudah pensiun kerja atau mengundurkan diri secara baik dengan alasan tertentu. Pada masa pandemi Covid-19 yang menggemparkan masyarakat Indonesia bahkan masyarakat dunia, dimana dampak buruk yang dialami dunia mengakibatkan banyak perusahaan yang gukung tikar atau bangkrut dan tidak dapat menjalankan perusahaan dengan baik. Akibat nya banyak tenaga kerja yang terkena pemutusan hubungan kerja (PHK), perusahaan melakukan pengurangan karyawan secara besar-besaran keran sudah tidak sanggup untuk memberikan gaji atau upah yang seharusnya diterima oleh tenaga kerja yang bekerja pada perusahaan tersebut. Perusahaan kehilangan banyak investor, banyak pelanggan atau konsumen karena masyarakat sudah tidak memiliki pendapatan untuk memenuhi setiap kebutuhan dan keinginannya sehari-hari. Maka dari itu, masyarakat melakukan cara lain untuk memperoleh pendapatan guna memenuhi kebutuhan sehari-hari.

Tenaga kerja yang mengalami pemutusan hubungan kerja melakukan klaim atau mencairkan jaminan sosial yang diberikan pihak perusahaan kepada karyawan selama bekerja. Hal itu dilakukan guna untuk memenuhi setiap kebutuhan dan keperluan keluarga, beberapa tenaga kerja tersebut berupaya untuk membuka usaha lain, mempergunakan uang jaminan sosial untuk membuka usaha demi memenuhi kebutuhan sehari-hari dan ada juga uang jaminan tersebut digunakan untuk membeli kebutuhan akan pangan. Kertonegoro mengatakan bahwa

perlindungan orang-orang dalam masyarakat adalah aspek utama dari berkah, dan bidang kesejahteraan sosial dapat dilestarikan untuk memberikan masyarakat yang terjamin disaat mereka memasuki usia yang tidak lagi muda (Sentanoe, 1933 : 10). Dengan demikian, jaminan sosial dapat dikategorikan sebagai salah satu alternatif yang dapat melindungi seseorang di masa tua, menikmati masa tua dengan baik dan tetap menerima upah atau gaji sehingga masa tua terpenuhi kebutuhan dan keperluan nya.

BPJS Ketenagakerjaan bertugas untuk mendata jaminan sosial yang diperoleh masing-masing tenaga kerja yang bekerja pada perusahaan. Data tersebut harus jelas dan sistematis agar mudah dipahami oleh setiap tenaga kerja dan harus mengukuti aturan pemerintahan yang sudah ditetapkan. Yang dialami para tenaga kerja ketika melakukan klaim jaminan sosial, faktanya dilapangan mengalami beberapa kesulitan dalam melakukan klaim. Beberapa faktor yang menyebabkan kesulitan dalam melakukan klaim jaminan sosial adakah dengan adanya informasi yang kurang jelas tentang persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi oleh tenaga kerja, pelayanan yang kurang baik yang diberikan oleh pihak pegawai BPJS tenaga kerja, waktu yang sangat terbatas dalam melakukan klaim. Dengan adanya permasalahan-permasalahan tersebut mengakibatkan tenaga kerja kesulitan dan membutuhkan waktu yang lama dalma mengklaim jaminan yang menjadi hak pekerja.

Semakin banyak pekerja yang melakukan klaim, semakin besar tantangan yang dihadapi BPJS Ketenagakerjaan untuk memastikan pengisian peserta yang efektif dan efisien (Mulyamah, 1987:3). BPJS Ketenaga Kerjaan cabang Medan Kota merupakan cabang di Wilayah Kota Medan. Sebagai cabang, BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota menerima klaim dari peserta program penjaminan, yaitu Jaminan Pensiun. Pelaksanaan pembayaran klaim Jaminan Pensiun di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota ini tentunya berdasarkan dengan prosedur atau cara yang sudah ada, namun tidak dipungkiri dalam pelaksanaanya masih saja terdapat beberapa hal yang kurang sesuai sehingga memerlukan penyesuaian dengan keadaan di lapangan.

Berdasarkan uraian di atas, penulis ingin mengetahui apakah pelaksanaan klaim untuk menentukan dan menyalurkan jaminan pensiun (JP) sesuai dengan peraturan yang relevan, dan penulis ingin mengetahui bagaimana prosedur pengajuan dan pembayaran klaim Jaminan pensiun (JP) lebih detail.. Karena alasan tersebut yang mendasari penulis untuk melakukan riset di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota dengan mengambil judul “Analisis Sistem Klaim Jaminan Pensiun (JP) pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari penjelasan latar belakang di atas, penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana prosedur pengajuan klaim Jaminan Pensiun (JP) di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota?
2. Bagaimana prosedur penetapan jaminan dan perhitungan santunan Jaminan Pensiun (JP) di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota?
3. Bagaimana prosedur pembayaran klaim Jaminan Pensiun (JP) di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota?

## **1.3 Batasan Masalah**

Masalah yang dikaji penulis dalam penelitian ini seperti yang tercantum dalam rumusan masalah di atas yaitu mengenai pelaksanaan penetapan dan perintah pembayaran klaim Jaminan Pensiun (JP) pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan pelaksanaan penulisan ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana prosedur pengajuan klaim Jaminan Pensiun (JP) di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota.
2. Untuk mengetahui bagaimana prosedur penetapan jaminan dan perhitungan santunan Jaminan Pensiun (JP) di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota.
3. Untuk mengetahui bagaimana prosedur pembayaran klaim Jaminan Pensiun (JP) di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan evaluasi dan gambaran bagaimana untuk menghadapi dan menangani permasalahan yang ditemukan pada saat melakukan klaim jaminan sosial serta:

- a. Mengetahui fakta dilapangan mengenai pelaksanaan prosedur klaim Jaminan Pensiun.
- b. Mengetahui sudah sejauh mana kesesuaian pelaksanaan di lapangan dengan peraturan yang diterapkan oleh BPJS Ketenagakerjaan, dan mengetahui apa saja yang tidak diterapkan dengan baik dan apa saja yang perlu dibenahi agar tercapainya keinginan dan pelayanan yang baik sehingga para tenaga kerja puas dengan pelayanan yang diberikan.

### **2. Manfaat Praktis**

- a. Bagi Penulis

- 1) Dapat menambah wawasan dan memperluas pengetahuan mengenai masalah-masalah yang ada pada saat memasuki didunia kerja.
  - 2) Dapat membandingkan teori yang diperoleh pada saat duduk dibangku kuliah dengan penerapan secara langsung di instansi/pemerintahan.
- b. Bagi Instansi
- Hasil penulisan ini diharapkan mampu menjadi bahan masukan untuk mendukung tercapainya tujuan BPJS Ketenagakerjaan dalam memaksimalkan pelayanan dan meminimalisir permasalahan yang dihadapi pada saat klaim Jaminan Pensiun.
- c. Bagi Pembaca
- Diharapkan dapat menambah wawasan pembaca mengenai prosedur klaim Jaminan Pensiun, sehingga dapat menambah pengetahuan pembaca mengenai prosedur klaim Jaminan Pensiun dan dapat meminimalisir kesalahan dan kekurangan jika nanti pembaca akan melakukan klaim Jaminan Pensiun.

## 1.6 Tinjauan Pustaka

Menurut Kertonegoro ia menyatakan jaminan sosial adalah salah satu bagian penting yang wajib diterima oleh setiap tenaga kerja, hal itu dikarenakan tenaga kerja sudah memberikan kontribusi bagi perusahaan sehingga perusahaan memperoleh keuntungan dan sebagai reward tenaga kerja berhak mendapatkan haknya seperti jaminan sosial yang dapat melindungi masa tua nanti (Sentanoe, 1993: 10) Jaminan sosial adalah sistem atau skema untuk memberikan manfaat dukungan pendapatan tersebut (Soeharto, 2009: 15).

Menurut Jogiyanto (2005: 2), sistem adalah seperangkat komponen interaktif untuk mencapai tujuan. Sedangkan menurut Mulyadi (2016: 4), sistem tersebut merupakan sistem operasi yang didasarkan pada desain terkoordinasi untuk menjalankan operasional utama perusahaan. Dari konsep-konsep sistem di atas, dapat disimpulkan bahwa suatu sistem adalah zat atau substansi yang koheren yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu.

Menurut Mulyadi (2001:5), definisi prosedur adalah kegiatan klerikal, yang biasanya melibatkan beberapa orang atau lebih di satu departemen, yang dibuat untuk memastikan bahwa pemrosesan terpadu transaksi perusahaan terjadi beberapa kali. Pengaduan adalah bentuk tindakan berbasis hak. Hak untuk mengklaim kompensasi adalah hak untuk menyatakan kebenaran sesuatu.

Menurut Jones (1994:12), hak untuk mengklaim bisa positif dan negatif. Hak untuk secara positif adalah hak untuk mengklaim sesuatu yang benar-benar hak anda (sah) untuk bertindak atas klaim yang akan konsisten dengan hak-hak dan tidak akan merugikan orang lain dan tidak akan melanggar hak orang lain. Menurut Prihantoro (2001:56), beban klaim adalah

biaya klaim dibayarkan atau menjadi kewajiban bagi tertanggung perusahaan asuransi atau perusahaan asuransi (perusahaan konsesi) sehubungan dengan kerugian tersebut.