

INTISARI

Tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk membahas profil BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta, program layanan yang ditawarkan, perbedaan JHT (Jaminan Hari Tua) dan JP (Jaminan Pensiun), prosedur pencairan klaim JHT secara manual dan elektronik, serta kendala-kendala yang dihadapi dalam proses pencairan klaim JHT di BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta.

Metode yang digunakan untuk menulis tugas akhir ini adalah dengan melakukan observasi selama dua bulan saat magang dan dengan melakukan wawancara dengan sejumlah staff yang bekerja di BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta beserta peserta yang akan melakukan pencairan JHT.

Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan, banyak masyarakat terutama peserta BPJS Ketenagakerjaan yang masih tidak tahu letak pembeda antara JHT dengan JP sehingga masyarakat masih beranggapan bahwa JHT dan JP merupakan produk kembar yang hanya berbeda nama sehingga hal tersebut perlu dibahas dalam tugas akhir ini. Selain itu, BPJS Ketenagakerjaan memiliki dua cara untuk melakukan klaim, secara manual atau dengan menggunakan *e-claim*. Kesimpulan dari tugas akhir ini adalah pengguna layanan *e-claim* dalam pengajuan klaim JHT sangat rendah karena klaim hanya bisa diproses ketika semua dokumen benar-benar lengkap dan valid. Sedangkan di sisi lain ada beberapa kendala dalam proses klaim JHT seperti tidak adanya E-KTP, hilangnya kartu peserta, dan hilangnya paklaring/surat rekomendasi dari perusahaan/surat pensiun. Kendala-kendala tersebut dapat menghambat proses pencairan JHT. Untuk mengatasi kendala di atas, pengaju klaim harus memastikan dan menyiapkan dokumen yang lengkap dan valid.

Kata Kunci : Layanan Klaim, Layanan *e-claim*, Jaminan Hari Tua, BPJS Ketenagakerjaan

ABSTRACT

The purpose of this graduating paper is to discuss BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta profile company, service program that provided in BPJS Ketenagakerjaan, manual and electronic JHT claim, and obstacles of JHT claim.

Methods that are used to write this paper are direct observation and interview during internship in BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta for two months from February until April and interviewed some employees who work on BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta and BPJS Ketenagakerjaan members who want to claim JHT.

Based on interview and direct observation, people, especially BPJS Ketenagakerjaan members, still have no idea about the differences between JHT and JP. They put their assumption that both JHT and JP is twin product that have different name so, it is important to be discussed in this paper. Moreover, BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta has two ways of claiming, manual way and electronic way also known as e-claim. The result from this paper is JHT e-claim users are low since claiming only could be processed when claimers' documents complete and valid. On the other hand, there are obstacles in claiming JHT that detains claiming process such as claimers do not have electronic ID card, lose their BPJS member card, and lose their *paklaring*/letter of recommendation/letter of retirement. Those obstacles can make the process longer. To overcome the obstacle, claimers should prepare their documents well and submit the valid one.

Keywords : Claim Service, e-claim service, Provident Fund Insurance,
BPJS Ketenagakerjaan