

## INTISARI

Jaminan hari tua merupakan manfaat uang tunai yang dibayarkan sekaligus pada saat peserta memasuki usia pensiun, meninggal dunia, atau mengalami cacat total tetap, termasuk mereka yang berhenti bekerja. Jaminan hari tua ini merupakan program pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan sosial ekonomi masyarakat melalui sistem jaminan sosial nasional dan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang ditunjuk sebagai penyelenggaranya.

Penelitian ini dilaksanakan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jakarta Menara Jamsostek yang merupakan kantor cabang utama BPJS Ketenagakerjaan dibawah BPJS Ketenagakerjaan Wilayah Jakarta Selatan. BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jakarta Menara Jamsostek beralamatkan di Menara Jamsostek, Menara Utara Lantai 2, Jalan Jenderal Gatot Subroto Kav. 38 Jakarta Selatan. Objek penelitian ini adalah klaim jaminan hari tua. Metode observasi, wawancara, dan dokumentasi merupakan metode yang digunakan untuk mengumpulkan data. Sedangkan metode analisis data yang digunakan adalah kualitatif.

Dari proses penelitian ini diperoleh informasi bahwa terdapat subsistem pelayanan, verifikasi, dan pembayaran klaim jaminan hari tua. Prosedur yang membentuk sistem ditampilkan dalam bagan alir (*flowchart*). Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa sistem klaim jaminan hari tua ini sudah dilaksanakan dengan baik. Masih ada beberapa hal yang perlu diperjelas dalam SOP yang ada, pelaksanaan sistem yang tidak ada dalam SOP, dan perlunya prosedur yang lebih ringkas agar lebih efektif dan efisien. Saran yang dapat diberikan adalah perlunya penambahan SOP untuk mengatur beberapa hal yang belum ada di SOP agar tidak terjadi perbedaan penyelesaian masalah, pembuatan prosedur dengan dokumen yang lebih ringkas untuk efektivitas dan efisiensi klaim, serta sosialisasi kepada masyarakat luas agar mengetahui dengan baik prosedur yang ada sehingga tidak menghambat klaim yang dilakukan.

**Kata Kunci:** sistem, klaim, jaminan hari tua, BPJS Ketenagakerjaan

## ABSTRACT

*Provident fund benefit is a benefit paid in cash at a time when an employee enters the retirement ages, is passed away or gets permanent disability, including those who stop working. Provident fund benefit is a government program to improve the socio-economic welfare of society through a national social security system and an appointed social security agency as the organizer.*

*This research was conducted in BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jakarta Menara Jamsostek which is the main branch of the BPJS Ketenagakerjaan under the BPJS ketenagakerjaan South Jakarta area. BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jakarta Menara Jamsostek is addressed in Jamsostek Tower, North Tower, 2nd Floor, Gatot Subroto street, Kav. 38, South Jakarta. The object of this study is the claim old age insurance. The method of the observation, interviews, and documentation are the method used to collect the data. While the method of data analysis used is qualitative.*

*From the process of the research, it is shown that there are subsystems of services, verification, and payment in claiming old age insurance. Procedures which form the system are shown in a flowchart. Based on the result of this research, it can be concluded that the system of claiming old age insurance system has been implemented well. There are still some things that need to be clarified in the SOP, the implementation of a system that does not exist in the SOP, and the need for more concise procedures in order to be more effective and efficient. Advices that can be given is the need to add SOP to manage some things that are not in the SOP in order to avoid differences in problem solving, producing procedures with more concise documents for the effectiveness and efficiency of the claim, also the broader publication in order to make the people know well about the existing procedures therefore will not be an obstacle for the claiming process.*

**Keywords:** *system, claims, provident fund benefit, BPJS Ketenagakerjaan*