

**Prosedur Klaim Jaminan Hari Tua melalui Aplikasi JMO dan
Website Lapak Asik BPJS Ketenagakerjaan di Kantor Cabang
Sukoharjo**



LAPORAN KULIAH KERJA USAHA

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Program Studi Strata I Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Disusun oleh :

FARIDA NUR ARYANI

20.11.0033

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SURAKARTA
2023**

LAPORAN KULIAH KERJA USAHA

**Prosedur Klaim Jaminan Hari Tua melalui Aplikasi JMO dan Website Lapak Asik
BPJS Ketenagakerjaan di Kantor Cabang Sukoharjo**

Disusun oleh :

FARIDA NUR ARYANI

20.11.0033

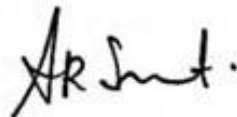
**Telah disetujui dan disahkan dengan baik oleh Pembimbing Laporan Kuliah Kerja
Usaha, guna melengkapi persyaratan untuk dapat menempuh mata kuliah Tugas
Akhir**

Program Studi Manajemen

Surakarta, 11 April 2023

Mengetahui,

Dosen Pembimbing



**Ari Susanti, S.Pt., M.M.
NIDN: 0323048302**

Kepala Program Studi Manajemen



**Tri Ratna Pujiyatsih, S.E., M.M.
NIDN: 0616119201**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Kuliah Kerja Usaha (KKU) yang berjudul **“Prosedur Klaim JHT melalui Aplikasi JMO dan Website Lapak Asik BPJS Ketenagakerjaan di Kantor Cabang Sukoharjo”**

Kegiatan Kuliah Kerja Usaha ini merupakan salah satu syarat wajib yang harus ditempuh dalam Program Studi Strata 1 Manajemen. Selain untuk menuntaskan program wajib yang penulis tempuh, Kegiatan Kuliah Kerja Usaha banyak memberikan manfaat kepada penulis baik segi akademik maupun pengalaman yang tidak dapat penulis dapatkan di bangku kuliah.

Pelaksanaan Kuliah Kerja Usaha dapat berjalan lancar karena adanya dukungan kerja sama yang baik dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Budi Istiyanto, S.E., M.M., M.H. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta
2. Ibu Tri Ratna Pamikatsih, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen
3. Ibu Ari Susanti, S.Pt., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran yang telah memberikan bimbingan dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan laporan ini hingga selesai.
4. Seluruh Dosen dan Karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis.
5. Teristimewa untuk kedua orangtua saya tercinta yang telah memberikan semangat dan dukungan yang tiada henti kepada saya.
6. Rekan magang tercinta yang selalu memotivasi dan memberikan semangat selama kegiatan KKU berlangsung.
7. Seluruh Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sukoharjo yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan proses Kuliah

Kerja Usaha serta memperoleh data-data yang diperlukan dalam penyusunan laporan Kuliah Kerja Usaha.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan ini masih banyak kekurangan. Hal ini disebabkan adanya keterbatasan dan kemampuan pada diri penulis. Maka dengan sepenuh hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan laporan KKU ini.

Semoga Laporan KKU ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi bagi semua pihak pada umumnya dan bagi Mahasiswa Jurusan Akuntansi dan Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi.

Surakarta, 23 Maret 2023

Farida Nur Aryani

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi
LAPORAN KULIAH KERJA USAHA	
A. LATAR BELAKANG MASALAH	1
B. DIVISI KERJA DAN KEGIATAN	4
C. POKOK MASALAH.....	8
D. PEMBAHASAN	12
E. SIMPULAN DAN SARAN	15
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Tampilan Aplikasi JMO.....	3
Gambar 2. Tampilan Website Lapak Asik	4
Gambar 3. Stuktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sukoharjo	5
Gambar 4. Alur Kendala Status Kerja Peserta	13
Gambar 5. Alur Kendala Kartu Jamsostek.....	14

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Logbook Mahasiswa.....	18
Lampiran 2 Dokumentasi Kegiatan Penulis selama KKU	22
Lampiran 3 Jadwal Divisi.....	23
Lampiran 4 Absensi Kehadiran KKU	23
Lampiran 5 Lembar Konsultasi Dosen Pembimbing.....	26

1. LATAR BELAKANG MASALAH

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan adalah badan hukum publik yang bertugas melindungi seluruh pekerja dengan 5 program jaminan sosial. Program jaminan sosial tersebut berupa Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Pensiun (JP), Jaminan Hari Tua (JHT), dan Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP).

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional Pasal 13 menyebutkan “Pemberi kerja secara bertahap wajib mendaftarkan dirinya dan pekerjanya sebagai peserta kepada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, sesuai dengan program jaminan sosial yang diikuti.”

Penyelenggaraan program jaminan sosial merupakan salah satu tanggung jawab dan kewajiban negara untuk memberikan perlindungan sosial ekonomi kepada masyarakat sesuai dengan kondisi kemampuan keuangan negara. Indonesia seperti halnya negara berkembang lainnya, mengembangkan program jaminan sosial berdasarkan *funded social security*, yaitu jaminan sosial yang didanai oleh peserta dan masih terbatas pada masyarakat pekerja di sektor formal.

Program BPJS Ketenagakerjaan masing-masing memiliki banyak manfaat, salah satunya adalah Jaminan Hari Tua (JHT). Program JHT merupakan program perlindungan yang diselenggarakan dengan tujuan untuk menjamin agar peserta menerima uang tunai apabila memasuki masa pensiun, mengalami cacat total tetap, atau meninggal dunia. Manfaat yang diberikan berupa uang tunai yang besarnya adalah akumulasi seluruh iuran yang telah dibayarkan ditambah dengan hasil pengembangannya.

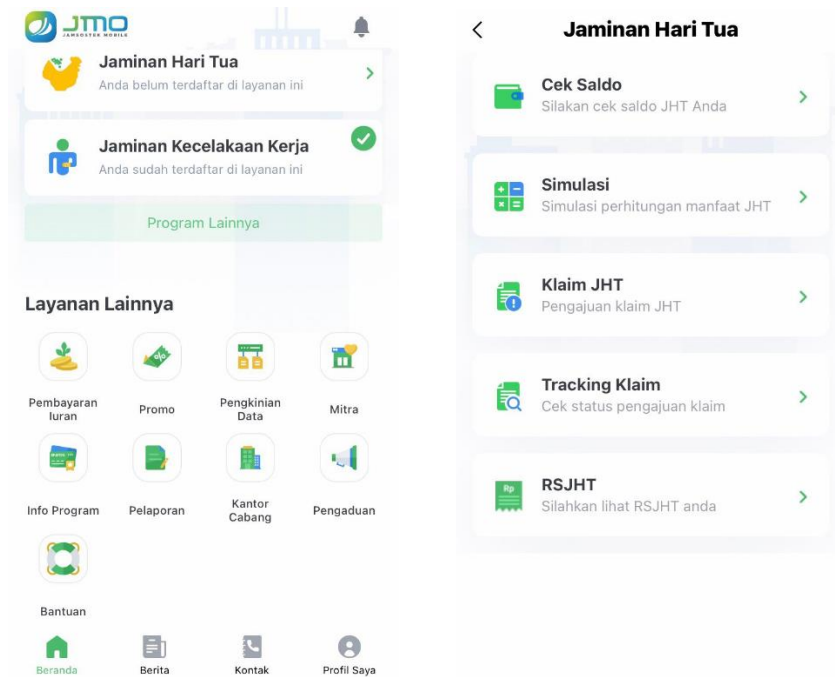
Menurut PP No. 46 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Hari Tua “JHT adalah manfaat uang tunai yang dibayarkan sekaligus pada saat peserta memasuki usia pensiun, meninggal dunia, dan

atau mengalami cacat total tetap”. Program JHT menjadi pengganti terputusnya penghasilan tenaga kerja karena meninggal dunia, cacat, atau hari tua.

Program JHT tertulis dalam UU Nomor 24 tahun 2011 bahwa program JHT terselenggara secara nasional dengan dana yang bersumber dari tabungan wajib dan iuran asuransi nasional. Tabungan wajib dan asuransi nasional ini dikumpulkan setiap bulan selama periode peserta aktif menjadi tenaga kerja. Biasanya perusahaan melakukan pembayaran secara otomatis menggunakan gaji bulanan tenaga kerja untuk membayar program JHT.

Prosedur klaim JHT dilakukan secara *online* melalui aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) dan website resmi Lapak Asik. Proses klaim secara *online* cukup mudah dilakukan mandiri dengan mengikuti prosedur pada aplikasi JMO dan website Lapak Asik. Dengan melengkapi persyaratan klaim yang tertera, data akan diterima dan diproses oleh petugas BPJS Ketenagakerjaan.

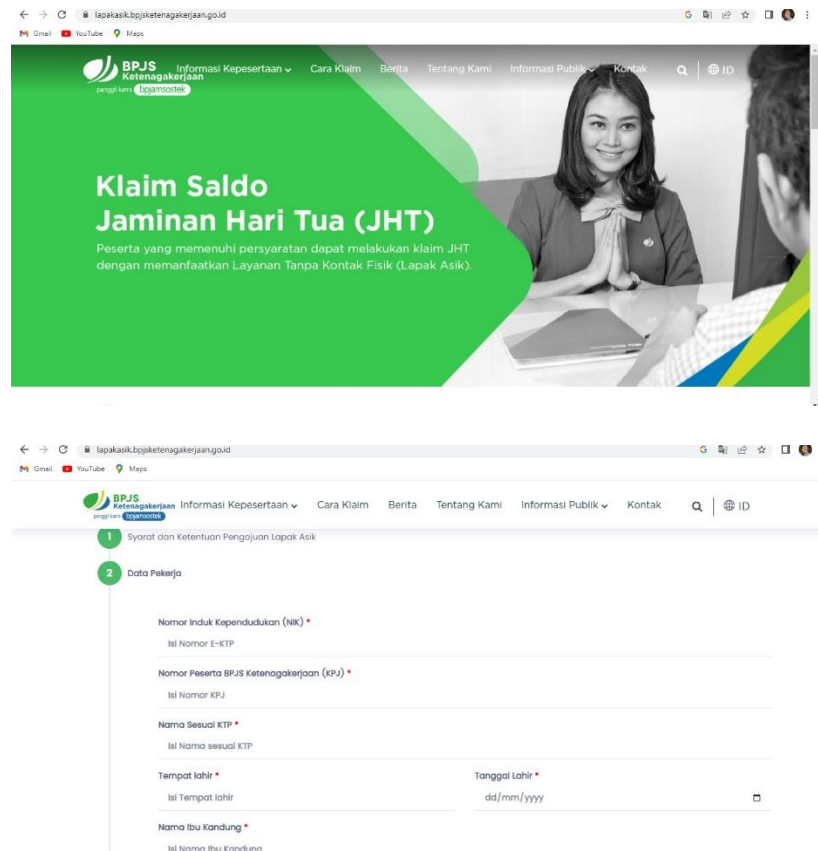
Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) merupakan aplikasi yang berfungsi sebagai media layanan informasi Program BPJS Ketenagakerjaan, dan media pelaporan dan pengaduan atas ketidaksesuaian status kepesertaan, jumlah upah dan jumlah karyawan yang dapat diakses dimanapun dan kapanpun. Selain itu, JMO juga dilengkapi layanan untuk klaim JHT dengan syarat melakukan pengkinian data sebelum mengajukan klaim.



Gambar 1. Tampilan Aplikasi JMO

Pada tanggal 23 Maret 2020 BPJS Ketenagakerjaan meluncurkan website Lapak Asik sebagai upaya meningkatkan layanan namun tetap berpedoman pada protokol kesehatan yang berlaku pada masa pandemi Covid-19. Layanan Lapak Asik menerapkan sistem berbasis elektronik sebagai cara untuk melayani para peserta yang akan mengajukan klaim Jaminan Hari Tua dengan cara mengunggah berkas melalui website BPJS Ketenagakerjaan dan mengikuti sesi wawancara dengan petugas *customer service* BPJS Ketenagakerjaan.

Tujuan dibuatnya aplikasi JMO dan website Lapak Asik untuk mempermudah dalam melakukan segala transaksi dan mempermudah untuk melakukan proses klaim. Dengan layanan online untuk klaim JHT akan meningkatkan pemahaman peserta bahwa proses pengajuan klaim dapat dilakukan mandiri dan tidak perlu datang ke kantor cabang untuk pengajuan secara *offline*.

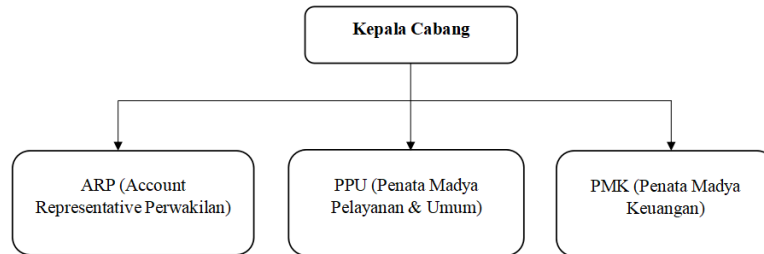


Gambar 2. Tampilan Website Lapak Asik

2. DIVISI KERJA & KEGIATAN

A. Divisi Kerja

Setiap perusahaan pasti mempunyai struktur organisasi, begitu pula pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sukoharjo. Struktur organisasi bertujuan untuk mempermudah pimpinan dalam koordinasi tugas dan kewajiban agar sesuai dengan bidang masing-masing. Berikut struktur organisasi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sukoharjo



Gambar 3. Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan Sukoharjo

Berdasarkan struktur organisasi BPJS Ketenagakerjaan memiliki beberapa divisi kerja diantara nya:

1) Kepala Kantor Cabang

Tugas dan tanggung jawab Kepala Kantor Cabang antara lain :

- a. Merencanakan dan menetapkan kebijakan operasional dikantor cabang
- b. Mengkoordinasi anggota untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai divisi masing-masing
- c. Mengarahkan dan mengendalikan kebijakan terhadap anggota, sarana dan prasarana untuk kelancaran pekerjaan
- d. Mengkoordinasi rencana penyusunan rencana kerja disetiap unit

2) Divisi Pemasaran & Kepesertaan

Tugas dan tanggung jawab Divisi Pemasaran & Kepesertaan antara lain :

- a. Menyusun program pemasaran dan pengelolaan kepesertaan di kantor cabang, guna meningkatkan perluasan kepesertaan sesuai target
- b. Melakukan pertemuan kelompok (sosialisasi) serta melakukan kunjungan dalam rangka kepesertaan program khusus
- c. Menjalankan kerjasama / *collabs* dengan pihak luar

- d. Menerima pendaftaran proyek atau sector informal
- e. Menerapkan program pengelolaan data kepesertaan di kantor cabang, untuk memberikan nilai tambah peserta yang sudah terdaftar
- f. Menyusun usulan rencana kerja dan anggaran tahunan bidang, untuk menjaga efektivitas kerja dan efisiensi biaya di bidangnya
- g. Membuat laporan kegiatan setelah melaksanakan kegiatan pemasaran

3) Divisi Pelayanan

Tugas dan tanggung jawab Divisi Pelayanan antara lain :

- a. Melakukan kegiatan pelayanan bagi peserta sesuai dengan standar mutu yang ditetapkan
- b. Melakukan penyelesaian klaim sesuai dengan waktu yang ditentukan dan mengendalikan pelayanan jaminan serta menanggapi keluhan peserta untuk mewujudkan kepuasan peserta
- c. Melakukan verifikasi berkas penetapan jaminan
- d. Melakukan kasus klaim yang belum / tidak ditindak lanjuti oleh peserta untuk meningkatkan kualitas pelayanan
- e. Melakukan proses penetapan jaminan, guna memperoleh besaran jaminan yang akurat
- f. Menyimpan data pengajuan klaim peserta

4) Divisi Keuangan

Tugas dan tanggung jawab Divisi Keuangan antara lain :

- a. Melakukan pengelolaan keuangan agar kegiatan operasional cabang dapat berjalan dengan lancar, efektif, dan efisien
- b. Melakukan pencatatan transaksi keuangan, guna menyajikan laporan keuangan yang lengkap dan akurat
- c. Mengecek pengajuan klaim untuk dilakukan verifikasi

- d. Mengkomplikasi rencana anggaran tiap unit kerja, untuk memperoleh acuan dalam pengelolaan dana
- e. Membuat rekap peserta yang belum melakukan pembayaran

B. Kegiatan

Kegiatan KGU berjalan sesuai jadwal yang ditentukan meliputi kegiatan yang bersangkutan dengan setiap divisi. Selama kegiatan KGU berlangsung tidak ada penempatan divisi dan melakukan sesuai jadwal dengan sistem *rolling* setiap harinya. Hal tersebut bertujuan agar mahasiswa mengetahui tugas dan tanggung jawab masing-masing divisi pada kantor cabang.

Penulis mendefinisikan kegiatan selama KGU yang akan berfokus pada Divisi Pelayanan, dimana kegiatan berlangsung sesuai dengan tujuan laporan ini dibuat. Pada divisi pelayanan, penulis melakukan tugas yaitu membantu dalam prosedur klaim Jaminan Hari Tua (JHT) pada website resmi BPJS Ketenagakerjaan.

Kegiatan yang dilakukan yaitu berada di pelayanan dan menerima Peserta BPJS Ketenagakerjaan yang akan melakukan klaim Jaminan Hari Tua. Selanjutnya, melihat apakah syarat untuk pengajuan klaim sudah lengkap. Apabila sudah, proses bisa berlanjut pada tahap klaim pada aplikasi JMO atau website resmi Lapak Asik BPJS Ketenagakerjaan.

Proses pencairan klaim Jaminan Hari Tua mempunyai masa tunggu yaitu lima hari kerja setelah pengajuan klaim. Pencairan dikirim melalui rekening pribadi peserta sesuai data yang telah diajukan.

Kegiatan yang dilakukan selama KGU pada setiap divisi antara lain:

- a. Melayani pengunjung mewakili BPJS Ketenagakerjaan Sukoharjo di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sukoharjo yang termasuk dalam divisi pelayanan. Selain itu, membantu proses klaim Jaminan Hari Tua peserta pada aplikasi JMO dan website resmi Lapak Asik

- b. Membantu dalam acara sosialisasi kepada tenaga kerja tentang manfaat BPJS Ketenagakerjaan dan merekap kehadiran peserta sosialisasi untuk laporan pertanggung jawaban yang termasuk dalam divisi pemasaran dan kepesertaan. Selain itu, membantu menyiapkan kartu fisik untuk peserta BPJS Ketenagakerjaan yang tergabung dalam perusahaan
- c. Menyiapkan surat penagihan peserta / perusahaan yang melewati batas pembayaran, mengecek kesesuaian pembayaran peserta yang termasuk dalam divisi keuangan. Selain itu, melakukan penyimpanan dan melihat kelengkapan dokumen yang diterima.

3. POKOK MASALAH

A. Syarat Pengajuan Klaim Jaminan Hari Tua (JHT)

Prosedur klaim JHT tidak dapat dilakukan secara sembarangan oleh peserta. Ada beberapa kriteria dan syarat yang harus terpenuhi sebelum peserta melakukan pengajuan klaim JHT. Kriteria peserta yang bisa melakukan klaim JHT sebagai berikut :

- 1) Peserta sudah mencapai usia pension 56 (lima puluh enam) tahun
- 2) Berhenti bekerja karena mengundurkan diri dan tidak sedang aktif bekerja dimanapun
- 3) Terkena pemutusan hubungan kerja (PHK) dan tidak sedang aktif bekerja dimanapun
- 4) Meninggalkan wilayah Indonesia untuk selamanya
- 5) Minimal kepesertaan 10 (sepuluh) tahun

Apabila peserta memiliki masa kepesertaan minimal 10 tahun maka pengambilan maksimal 10% dalam rangka persiapan memasuki masa pensiun atau maksimal 30% untuk kepemilikan rumah yang dapat diambil satu kali

- 6) Peserta memasuki usia pensiun karena PKB (Perjanjian Kerja Bersama) dengan perusahaan

- 7) Peserta yang kontraknya berakhir (Pekerja dengan status PKWT / Kontak)
- 8) Cacat total tetap, atau
- 9) Meninggal dunia

B. Prosedur Klaim

1) Melalui aplikasi Jamsostek Mobile (JMO)

Prosedur klaim JHT melalui aplikasi JMO dapat dilakukan dengan mudah secara online. Pencairan saldo JHT melalui aplikasi JMO apabila saldo dibawah Rp 10 juta. Proses klaim melalui aplikasi JMO sebagai berikut :

- a. Download aplikasi JMO di PlayStore atau AppStore
- b. Login akun pada aplikasi JMO
- c. Apabila data terbaru belum ter-*update*, klik “Pengkinian Data” pada halaman utama, lalu klik “Sudah” apabila data sudah benar
- d. Lakukan verifikasi data, salah satunya dengan verifikasi biometrik wajah
- e. Isi nomor telepon / *handphone* dan alamat email yang aktif
- f. Apabila data pada menu pengkinian data sudah terlihat, klik “Konfirmasi” untuk menyelesaikannya
- g. Buka menu “Jaminan Hari Tua”, kemudian klik “Klaim JHT”
- h. Penuhi persyaratan klaim yang diminta, lalu pilih alasan mengajukan klaim
- i. Klik “Selanjutnya” ketika data kepesertaan muncul dan lakukan verifikasi wajah kembali
- j. Nantinya, akan muncul rincian saldo JHT. Setelah itu, klik “Selanjutnya”
- k. Klik “Konfirmasi” pada kotak konfirmasi klaim JHT yang muncul pada aplikasi
- l. Dana JHT akan dicairkan ke rekening pribadi

2) Melalui website Lapak Asik

Layanan Tanpa Kontak Fisik (Lapak Asik) merupakan protocol yang dihadirkan BPJS Ketenagakerjaan sebagai solusi klaim JHT online sejak masa pandemic Covid-19. Pencairan saldo melalui website Lapak Asik apabila saldo diatas Rp 10 juta. Untuk dapat melakukan klaim JHT peserta harus mengikuti langkah-langkah sebagai berikut :

- a. Kunjungi situs Lapak Asik BPJS Ketenagakerjaan di <http://lapakasik.bpjsketenagakerjaan.go.id>
- b. Siapkan dokumen syarat berdasarkan sebab pencairan yang tertera pada halaman tersebut, kemudian verifikasi diri bukan robot dengan klik “Saya Setuju” dan “Saya Bukan Robot”
- c. Isi data pekerja yang diminta, mulai dari nomor peserta BPJS Ketenagakerjaan, NIK, nama dan tempat tanggal lahir, hingga nama ibu kandung
- d. Isi data pekerja tambahan yang diminta, seperti alamat domisili, nomor telepon/HP, nomor rekening bank, dan NPWP, kemudian konfirmasi data pengajuan
- e. Upload semua dokumen yang diminta untuk melakukan klaim pada bagian “Sebab Klaim dan Dokumen Pendukung”
- f. Setelah mendapatkan konfirmasi, klik Simpan
- g. Tunggu hingga mendapatkan jadwal wawancara online yang dikirim melalui email
- h. Lakukan verifikasi data melalui wawancara online yang dilangsungkan melalui WhatsApp. Wawancara verifikasi ini dilakukan oleh petugas BPJS Ketenagakerjaan langsung
- i. Apabila data sudah lengkap, benar, dan terverifikasi, nantinya dana BPJS Ketenagakerjaan akan segera dikirimkan melalui rekening dengan masa tunggu 5 hari kerja setelah klaim

C. Masalah

Sejak masa pandemi Covid-19 BPJS Ketenagakerjaan membuat strategi untuk proses klaim Jaminan Hari Tua (JHT) menggunakan sistem online yaitu melalui aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) dan Layanan Tanpa Kontak Fisik (Lapak Asik) yang dapat diakses mandiri oleh peserta. Proses klaim bisa dilakukan mandiri menggunakan website tanpa datang ke kantor cabang untuk melakukan klaim.

Strategi klaim online melalui website bertujuan untuk mempermudah peserta dalam melakukan klaim dan mengurangi antrian pada kantor cabang. Dalam melakukan klaim membutuhkan verifikasi agar bisa melakukan klaim dengan lancar. Tetapi kadang proses verifikasi tidak lolos atau pencairan dana lebih lama terjadi karena kesalahan-kesalahan kecil. Berikut adalah pokok masalah yang terjadi pada proses klaim Jaminan Hari Tua yang diajukan :

1) Jaringan Tidak Stabil

Kendala jaringan sering terjadi pada peserta yang akan mengirimkan data pada aplikasi atau website. Kendala terjadi karena ketidakstabilan jaringan peserta yang akan menghambat pengiriman data. Hal tersebut mengakibatkan data gagal terkirim dan peserta harus mengulang dari awal untuk proses pengiriman data pada aplikasi atau website.

2) Status Kerja Belum di Non-aktifkan

Pengajuan klaim Jaminan Hari Tua harus melihat status tenaga kerja terlebih dahulu. Proses klaim bisa dilakukan setelah peserta sudah berhenti kerja atau sudah masa pensiun. Status kerja pada aplikasi JMO otomatis ter-update apabila perusahaan tempat bekerja sebelumnya sudah menon-aktifkan peserta.

Beberapa alasan atas kendala status peserta belum non-aktif salah satunya yaitu perusahaan tutup. Hal tersebut mengakibatkan peserta tidak dapat melakukan klaim JHT seratus persen.

3) Mempunyai Kartu Jamsostek Lebih Dari Satu

Salah satu syarat prosedur klaim JHT yaitu melampirkan kartu Jamsostek perusahaan sebelumnya. Untuk mempermudah proses klaim, peserta harus melampirkan kartu yang berasal dari perusahaan sebelumnya walaupun sudah berpindah perusahaan lebih dari satu kali. Kendala yang biasanya terjadi yaitu salah satu kartu hilang dan proses pencairan jadi terhambat.

4) Kurangnya Pemahaman Peserta

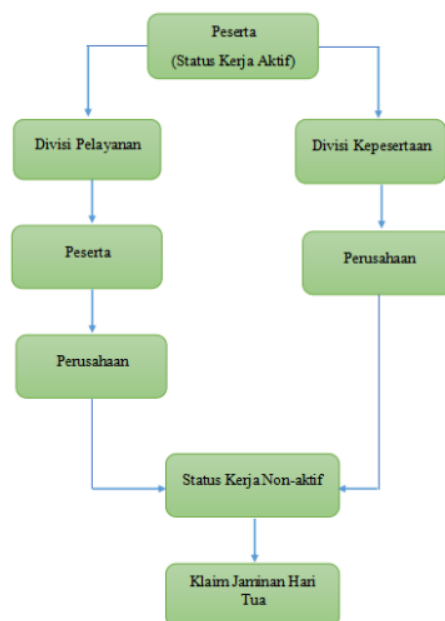
Klaim JHT bisa di proses apabila peserta sudah mencapai usia 56 tahun. Pada usia tersebut peserta kurang memahami prosedur klaim melalui *online*. Yang mengakibatkan peserta harus datang ke kantor cabang untuk melakukan klaim JHT secara *offline*.

4. PEMBAHASAN

Berdasarkan pokok masalah yang dihadapi BPJS Ketenagakerjaan Sukoharjo, berikut penulis akan membahas masalah dan memberikan solusi yang semoga dapat memberikan manfaat antara lain :

- A. Kendala jaringan tidak stabil, yaitu masalah yang dihadapi pada saat peserta mengirimkan persyaratan klaim Jaminan Hari Tua pada sistem BPJS Ketenagakerjaan. Solusi yang diberikan yaitu dengan cara BPJS Ketenagakerjaan meningkatkan sistem agar aplikasi dan website tidak *down / lemot* apabila banyak peserta yang akses. Karena terkendala jaringan tidak stabil pada daerah tertentu, sebaiknya BPJS Ketenagakerjaan Sukoharjo tetap melayani klaim secara *offline* dengan syarat membawa berkas dengan lengkap.
- B. Kendala status kerja belum di non-aktifkan, yaitu permasalahan yang menghambat pada proses klaim yang berasal dari perusahaan tempat peserta bekerja. Apabila status belum di non-aktifkan, peserta tidak dapat melakukan klaim karena masih ber status sebagai pegawai yang bisa dilihat pada aplikasi JMO. Solusi yang harus diambil yaitu BPJS

Ketenagakerjaan Sukoharjo divisi Pelayanan mengarahkan peserta untuk menghubungi perusahaan tempat bekerja sebelumnya agar non-aktifkan status pada aplikasi JMO dan memberikan penjelasan untuk proses klaim dapat dilakukan satu bulan setelah peserta berhenti bekerja. Setelah masa tunggu selesai, selanjutnya peserta melakukan proses klaim sesuai dengan arahan yang ada pada aplikasi JMO atau website Lapak Asik. Selain itu, divisi Kepesertaan dan Pemasaran dapat memberi pengarahan kepada perusahaan binaan agar menindaklanjuti status pekerja yang sudah berhenti bekerja agar proses klaim Jaminan Hari Tua dapat di proses dengan lancar. Alur yang bisa diikuti apabila terjadi kendala pada status kerja sebagai berikut :



Gambar 4. Alur Kendala Status Kerja Peserta

- C. Kendala peserta memiliki kartu Jamsostek lebih dari satu, yaitu kendala yang biasanya terjadi pada peserta yang berpindah perusahaan dimana setiap perusahaan diberikan kartu *fisik* Jamsostek masing-masing. Masalah yang sering terjadi yaitu salah satu kartu Jamsostek

hilang dan persyaratan menjadi tidak lengkap. Solusi yang harus diambil yaitu BPJS Ketenagakerjaan Sukoharjo divisi Pelayanan memberikan arahan untuk instal aplikasi JMO dan membuat akun sesuai dengan data yang digunakan pada waktu mendaftar sebagai peserta BPJS Ketenagakerjaan. Setelah login akun, peserta akan mendapatkan kartu digital yang bisa digunakan untuk klaim Jaminan Hari Tua secara *online* (apabila peserta belum melakukan klaim secara penuh). Alur yang dapat diikuti apabila terjadi kendala :



Gambar 5. Alur Kendala Kartu Jamsostek

- D. Kendala kurang pemahaman peserta, yaitu masalah yang dihadapi ketika peserta kurang memahami manfaat Jaminan Hari Tua, syarat dan prosedur klaim Jaminan Hari Tua. Solusi yang harus diambil yaitu BPJS ketenagakerjaan Sukoharjo divisi Kepesertaan dan Pemasaran sebaiknya melakukan sosialisasi tentang manfaat BPJS Ketenagakerjaan kepada peserta khususnya di daerah terpencil yang tidak memahami teknologi. Hal tersebut akan meningkatkan

pemahaman peserta tentang prosedur klaim Jaminan Hari Tua melalui aplikasi JMO dan website Lapak Asik secara *online*.

5. SIMPULAN & SARAN

A. Simpulan

Dari penjelasan tentang prosedur klaim Jaminan Hari Tua dalam judul “Prosedur Klaim JHT melalui Aplikasi JMO dan Website Lapak Asik BPJS Ketenagakerjaan di Kantor Cabang Sukoharjo” yang sudah penulis sampaikan dapat diambil kesimpulan bahwa

- a. BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sukoharjo meningkatkan sistem jaringan agar aplikasi JMO dan website Lapak Asik dapat diakses tanpa kendala *lemot* karena terlalu banyak yang akses. Selain itu, BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sukoharjo membuka layanan klaim secara *offline* bagi peserta yang terkendala jaringan dan membawa persyaratan lengkap.
- b. BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sukoharjo divisi Pelayanan memberikan arahan kepada peserta agar menghubungi perusahaan sebelumnya untuk melakukan non-aktif status pekerja dalam sistem JMO. Dan divisi Kepesertaan memberikan arahan kepada perusahaan binaan agar tidak terjadi hal yang sama pada peserta lain dan tidak menghambat proses klaim Jaminan Hari Tua.
- c. BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sukoharjo divisi Pelayanan memberikan arahan kepada peserta yang memiliki kartu Jamsostek lebih dari satu, peserta dapat melihat dan mengunduh kartu Jamsostek *digital* pada aplikasi JMO. Hal tersebut akan meminimalisir adanya kehilangan kartu dan dapat melakukan klaim JHT kapan saja dan dimanapun secara *online*.
- d. BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sukoharjo divisi Kepesertaan dan Pemasaran meningkatkan sosialisasi kepada peserta yang kurang memahami program dan tata cara klaim JHT. Dengan begitu

peserta lebih memahami dan dapat melakukan klaim JHT secara *online*.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, penulis memberikan saran kepada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sukoharjo yaitu

- a. Memberikan pelayanan klaim JHT secara *offline* kepada peserta yang terkendala jaringan. Atau membantu peserta melakukan klaim secara *online* di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sukoharjo dengan menggunakan *wifi*.
- b. Divisi Kepesertaan dan Pemasaran BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sukoharjo memberikan arahan kepada perusahaan binaan agar mengecek status tenaga kerja karyawan masing-masing.
- c. Peserta BPJS Ketenagakerjaan wajib memasang aplikasi JMO agar mudah dalam melakukan klaim JHT dan mempunyai kartu *digital* agar tidak terjadi kendala kehilangan kartu.
- d. Divisi Kepesertaan dan Pemasaran BPJS Ketenagakerjaan Sukoharjo melakukan sosialisasi dan memberikan brosur melalui media cetak ataupun elektronik.

DAFTAR PUSTAKA

Fitria, S. (2022). Implementasi Pelayanan Klaim Jaminan Hari Tua Menggunakan Layanan Tanpa Kontak Fisik Berbasis Online Di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Cabang Banda Aceh. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4(6), 7718-7724

Undang-Undang No 40 Tahun 2004 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

Undang-Undang No 24 Tahun 2011 tentang Program Jaminan Hari Tua

Naomi, C. (2023). *Lifepal*. Diakses pada Kamis, 30 Maret 2023, Dari <https://lifepal.co.id/media/dana-bpjs-ketenagakerjaan-dicairkan-secara-online-7-langkahnya/>

Website Resmi BPJS Ketenagakerjaan
(<https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/>)

LAMPIRAN

Lampiran 1 Logbook Mahasiswa

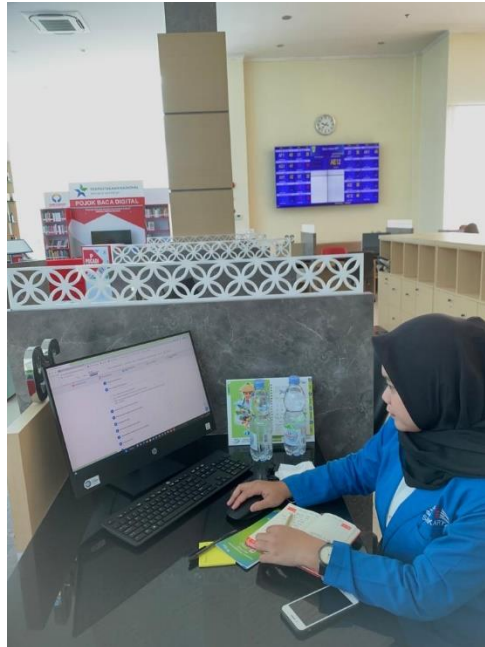
No	Tanggal	Kegiatan
1	01-03 Februari 2023	a. Perkenalan diri dengan karyawan BPJS Ketenagakerjaan Sukoharjo b. Foto id card c. Melayani pengunjung di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sukoharjo d. Mempelajari program BPJS Ketenagakerjaan e. Merapikan dan menyusun berkas untuk rapat f. Menerima tamu pada acara rapat di Kabupaten Sukoharjo g. Monitoring dokumen peserta BPJS Ketenagakerjaan h. Mengikuti kegiatan senam rutin i. Cek pembayaran peserta BPJS Ketenagakerjaan j. Menyusun surat keluar, scan, dan mengirim ke ekspedisi k. Menyiapkan berkas untuk di tanda tangani pimpinan
2	06-10 Februari 2023	a. Input peserta BPJS Ketenagakerjaan pada aplikasi kepesertaan b. Scan dokumen c. Pengecekan kelengkapan dpkumen dalam pembayaran klaim anggota BPJS Ketenagakerjaan d. Melayani pengunjung di Mal Pelayanan

		Publik Kabupaten Sukoharjo e. Melipat surat dan mencocokkan dengan daftar surat keluar f. Mengarsip formulir pendaftaran dan data pengajuan BPJS Ketenagakerjaan g. Melayani pengajuan klaim BPJS Ketenagakerjaan h. Membatalkan finalisasi tagihan pembayaran peserta BPJS Ketenagakerjaan i. Pengkinian data peserta BPJS Ketenagakerjaan
3	13-17 Februari 2023	a. Melayani pengunjung di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sukoharjo b. Merekap pengeluaran kantor bulan Januari s/d Februari 2023 c. Pengkinian data peserta BPJS Ketenagakerjaan
4	20-24 Februari 2023	a. Arsip dokumen yang sudah ditandatangani pimpinan b. Melayani pengunjung di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sukoharjo c. Pengkinian data peserta BPJS Ketenagakerjaan d. Cetak data RSJHT e. Mencari kontak daftar perusahaan binaan BPJS Ketenagakerjaan Kab Sukoharjo
5	27-28 Februari 2023	a. Mencetak dan mengecek kartu peserta BPJS Ketenagakerjaan b. Mencari kontak daftar perusahaan binaan

		BPJS Ketenagakerjaan Kab Sukoharjo c. Cetak data RSJHT d. Monitoring dokumen peserta BPJS Ketenagakerjaan
6	01-03 Maret 2023	a. Melayani pengunjung di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sukoharjo b. Pengkinian data peserta BPJS Ketenagakerjaan
7	06-10 Maret 2023	a. Menempelkan kode inventaris kantor b. Cetak, stempel, scan, dan melipat surat keluar (tagihan pembayaran) c. Mencocokkan data pembayaran JHT peserta BPJS Ketenagakerjaan d. Melayani pengunjung di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sukoharjo e. Input dan mencetak identitas peserta yang hadir dalam sosialisasi BPJS Ketenagakerjaan f. Mencocokkan kehadiran peserta sosialisasi BPJS Ketenagakerjaan pada daftar hadir dan identitas g. Input data peserta sosialisasi pada Google Spreadsheets h. Mengikuti kegiatan rutin jalan sehat
8	13-17 Maret 2023	a. Arsip voucher umum b. Input data peserta BPJS Ketenagakerjaan c. Monitoring dokumen peserta BPJS Ketenagakerjaan d. Memilah kontak perusahaan binaan BPJS Ketenagakerjaan

		e. Mendata tempat usaha area Kartasura f. Melayani pengunjung di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sukoharjo g. Sosialisasi BPJS Ketenagakerjaan Bersama Agen BRI Link di Gedung PGRI Sukoharjo
9	20-24 Maret 2023	a. Sosialisasi kepada HIMPAUDI Kec. Tawang Sari dan Kec. Bulu tentang manfaat Program BPU BPJS Ketenagakerjaan b. Rekap daftar hadir sosialisasi HIMPAUDI c. Mendata tempat usaha area Ngemplak, Jetis, Sukoharjo d. Mendata tempat usaha area Ngruki dan Langenharjo
10	27-31 Maret 2023	a. Melayani pengunjung di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sukoharjo b. Pengkinian data peserta BPJS Ketenagakerjaan c. Monitoring dokumen peserta BPJS Ketenagakerjaan d. Memilah dokumen yang belum ditandatangani pimpinan dan staff

Lampiran 2 Dokumentasi Kegiatan Penulis selama KGU





Lampiran 5 Lembar Konsultasi Dosen Pembimbing

Lembar Konsultasi Dosen Pembimbing

Nama : Farida Nur Aryani
 NIM : 20110033
 Program Studi : SI Manajemen (A/R1)
 Judul : Prosedur Klaim Jaminan Hari Tua melalui Aplikasi JMO dan Website
 Lapak Asik BPJS Ketenagakerjaan di Kantor Cabang Sukoharjo
 Dosen Pembimbing : Ari Susanti, S.Pt., M.M

No	Hari / Tanggal	Kegiatan	Paraf
1.	Minggu, 2 April 2023	Konsultasi Pengajuan Draft Kku	<i>AK Susanti</i>
2.	Minggu, 2 April 2023	Revisi Struktur Organisasi dan menambahkan alur pada pembahasan serta latar belakang	<i>AK Susanti</i>
3.	Selasa, 4 April 2023	Revisi judul	<i>AK Susanti</i>
4.	Rabu, 5 April 2023	Revisi untuk menambahkan tampilan JMO dan Lapak Asik pada Latar belakang	<i>AK Susanti</i>
5.	Kamis, 6 April 2023	ACC Laporan Kku	<i>AK Susanti</i>