

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Faktor strategis untuk mewujudkan pembangunan adalah tenaga kerja. Oleh karena peran tenaga kerja yang besar maka pemerintah perlu menjamin dan mewujudkan kesejahteraan pekerja. Salah satu bentuk yang dilakukan pemerintah yaitu memberikan jaminan sosial. Undang-Undang Dasar (UUD) 1945 pasal 34 ayat (3) amandemen keempat menyebutkan bahwa, "Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak, termasuk bagi tenaga kerja". Penyediaan fasilitas dan pelayanan kesehatan yang memadai maka akan mendukung pembangunan dalam ketenagakerjaan.

Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan merupakan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan yang ditunjuk dan diamanatkan oleh pemerintah melalui Undang-Undang (UU) dan peraturan yang berlaku untuk memberikan perlindungan bagi tenaga kerja. Pada tanggal 1 Januari 2014, sesuai dengan amanat UU Nomor (No) 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, Perusahaan Terbatas (PT) Jamsostek berubah menjadi badan hukum publik dengan nama BPJS Ketenagakerjaan dengan program jaminan sosial tenaga kerja. Pada akhir 2019 BPJS Ketenagakerjaan resmi disingkat sebagai Badan Penyelenggara (BP) Jamsostek tetapi lebih umum disebut dengan singkatan BPJSTK. BPJSTK memiliki 4 program jaminan diantaranya; Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kematian (JKM), dan Jaminan Pensiun (JP).

Peserta BPJSTK mencakup beberapa bagian, yaitu: pekerja penerima upah (PU) adalah setiap orang yang bekerja dengan menerima gaji, upah atau imbalan dalam bentuk lain dari pemberi kerja. Penerima upah dapat mengikuti empat (4) program BPJSTK secara bertahap yang sudah ditetapkan perusahaan. Pekerja bukan penerima upah (BPU) adalah pekerja yang melakukan kegiatan atau usaha

ekonomi secara mandiri untuk memperoleh penghasilan dari kegiatan atau usahanya. BPU dapat mengikuti program BPJSTK secara bertahap dengan memilih program sesuai dengan kemampuan dan kebutuhan peserta. Jasa kontruksi (Jakon) adalah layanan jasa konsultasi perencanaan pekerjaan kontruksi, layanan jasa pelaksanaan pekerjaan konsultasi pengawasan pekerjaan kontruksi. Jakon terdiri dari pemberi kerja selain penyelenggara Negara pada skala besar, menengah, kecil dan mikro yang bergerak dibidang usaha jasa kontruksi yang mempekerjakan pekerja harian lepas, borongan dan perjanjian kerja waktu tertentu dan pekerja migran Indonesia (PMI) adalah setiap warga Negara Indonesia yang akan, sedang atau telah melakukan pekerjaan dengan menerima upah di luar wilayah Republik Indonesia. Untuk kepesertaan tenaga kerja yang terdaftar dari berdirinya BPJSTK sampai dengan Januari 2021 sebanyak 138,22 juta orang (*sumber: m.bisnis.com*)

Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Belu merupakan salah satu Kantor Cabang Perintis (KCP) yang ada di Nusa Tenggara Timur (NTT), khususnya berada di Kabupaten Belu. Kantor Cabang Belu menjadi titik pusat dalam melayani para peserta tenaga kerja dalam tiga (3) wilayah yaitu Timor Tengah Utara (TTU), Belu, dan Malaka. Kantor Cabang Belu beroperasi pada tahun 2015. Terdapat empat bidang penting dalam Kantor Cabang Belu yaitu; Kepala kantor, bidang Pemasaran, bidang Keuangan dan Teknologi Informasi (TI), serta bidang Penata Madya Pelayanan dan Umum (PMPU). Awalnya Kantor Cabang Belu melayani peserta dengan cara manual (secara langsung) dan yang dilayani hanya tiga (3) wilayah. Kepesertaan tenaga kerja yang terdaftar di BPJSTK Cabang Belu sampai dengan saat ini sebanyak (15.540) orang (*sumber:BPJSTK Cabang Belu*). Pada tahun 2020 Kantor Cabang Belu melayani tenaga kerja yang ingin mendapat Jaminan Hari Tua secara online. Kantor BPJS cabang Belu berusaha untuk dapat melayani pesertanya dengan baik, salah satunya yaitu melihat setiap berkas peserta yang kurang lengkap sehingga diinfokan kembali kepada peserta yang ingin mendapat pelayanan agar dapat dilayani dengan baik secara langsung maupun secara online dan dapat diproses dengan cepat.

Semakin tinggi kualitas pelayanan yang ada dalam sistem BPJSTK kepada peserta maka peserta akan merasa puas sedangkan jika pelayanannya kurang baik atau buruk maka tingkat kepuasan peserta pun semakin rendah. Secara garis besar peserta yang ingin melakukan klaim JHT mengalami beberapa persoalan umum seperti: lamanya waktu tunggu untuk mendapat konfirmasi, data yang dikirimkan tidak valid dengan yang terdaftar dalam sistem.

Pada proses pengklaiman khususnya pada klaim Jaminan Hari Tua (JHT) ada beberapa berkas yang harus disiapkan atau dipenuhi agar dapat diproses pengajuan klaim JHT, antara lain: Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Pengalaman Kerja dari Perusahaan, buku rekening, formulir pengajuan, kartu peserta BPJSTK, foto diri, dan NPWP (jika ada). Berkas-berkas ini berlaku untuk semua yang melakukan pengajuan klaim JHT baik itu secara online maupun secara langsung. Faktor yang menghambat proses pengajuan klaim atau faktor yang menyebabkan penundaan klaim JHT, antara lain: berkas pengajuan klaim yang diberikan belum lengkap, petugas kewalahan karena penumpukan berkas semakin banyak, banyak keluhan dari peserta karena waktu yang seharusnya diklaim belum terklaim juga, antrian online semakin banyak, ketika dihubungi oleh petugas tidak ada respon balik dari peserta, sistem jaringan juga menjadi salah satu faktor penentu dan kendala penundaan pembayaran klaim juga diakibatkan karena petugas melakukan perjalanan keluar. Faktor-faktor tersebut mengakibatkan terjadinya banyaknya penumpukan antrian dalam sistem.

Sejak adanya pengklaiman JHT secara online di kantor BPJS Ketenagakerjaan cabang Belu pada tahun 2020 dan 2021 misalnya pada bulan Januari sampai Juni 2021 terdapat 724 antrian online, yang terklaim sebanyak 285 dan yang tidak terklaim sebanyak 32 sehingga yang masih tersisa dalam antrian sebanyak 407 pada sistem. Banyak pengajuan klaim yang ditunda akibat beberapa faktor seperti jaringan, keabsahan data, pengecekan kasus, ada pula klaim yang di batalkan akibat data yang diajukan tidak lengkap dan ketika dikontak oleh petugas tidak ada respon balik dari peserta.

Pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sari (2017), Perwitasari (2016), Isnaini Wunartim (2013), yang menghasilkan kesimpulan yang hampir sama bahwa prosedur pengajuan klaim Jaminan Hari Tua di BPJS Ketenagakerjaan terdapat beberapa tahapan yang sampai dengan saat ini sedang berjalan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan namun terkadang terdapat beberapa hambatan seperti lamanya waktu tunggu untuk mengajukan klaim karena banyaknya peserta yang mengajukan klaim setiap harinya, jaringan yang sering terganggu yang mengakibatkan jaringan sistem menjadi terhambat maka proses klaim JHT pun menjadi lambat, waktu kerja petugas juga menjadi salah satu faktor dalam proses klaim JHT.

Berdasarkan beberapa uraian diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul **Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Penundaan Proses Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) BPJS Ketenakerjaan Cabang Belu dengan Menggunakan Regresi Linear Berganda.**

1.2 Rumusan Masalah

- 1) Faktor manakah antara kelengkapan data dan kepenuhan jam kerja yang berpengaruh signifikan terhadap penundaan proses klaim JHT BPJS Ketenagakerjaan cabang Belu?
- 2) Bagaimana memodelkan penundaan proses klaim JHT BPJS Ketenagakerjaan cabang Belu?

1.3 Tujuan

1. Untuk mengetahui faktor mana antara kelengkapan data dan kepenuhan jam kerja yang berpengaruh signifikan terhadap penundaan proses klaim JHT BPJS Ketenagakerjaan cabang Belu
2. Untuk mengetahui model penundaan proses klaim JHT BPJS Ketenagakerjaan cabang Belu.

1.4 Manfaat

1. Bagi Penulis

Untuk membentuk model regresi linear berganda serta menentukan faktor-faktor yang berpengaruh signifikan dalam penundaan proses klaim JHT BPJSTK cabang Belu.

2. Bagi Pembaca

Pembaca dapat mengetahui apa itu BPJS Ketenagakerjaan secara mendetail dan bagaimana cara mengklaim program-program yang ada pada BPJS Ketenagakerjaan sehingga tidak adanya kekurangan dalam melengkapi berkas klaim serta menambah wawasan mengenai regresi linear berganda

3. Bagi Program Studi

Sebagai sumber wawasan dan tambahan pustaka tentang analisis regresi linear berganda yang nantinya berguna bagi akademis dan juga menjadi bahan perbandingan dalam penelitian lainnya dimasa yang akan datang.

4. Bagi Instansi

Menjadi bahan masukan untuk instansi agar kedepan lebih baik lagi dalam penanganan mengenai pelayan klaim JHT.

1.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Indah Fajar Dinanti Dalimunthe (2019) tentang Analisis Klaim Jaminan Hari Tua Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa Studi Kasus Tenaga Kerja Pensiun dan Mengundurkan Diri, hasil penelitian ini yaitu persyaratan dan pelaksanaan klaim JHT sudah terlaksana sesuai peraturan yang berlaku, namun terkadang terdapat kendala dalam proses pelaksanaannya dilapangan. Masyarakat belum terlalu memahami dan mengetahui prosedur dengan baik sehingga menyebabkan pelaksanaan menjadi terhambat. Penelitian yang berkaitan dengan analisis linear berganda sudah banyak diterapkan dalam bidang menentukan model dan faktor-faktor yang mempengaruhi seperti penelitian yang dilakukan oleh Rinaldi Syahputra (2017) yang berjudul Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi Pertumbuhan Ekonomi Di Indonesia, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ekspor, penerimaan pajak

dan nilai tukar secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi di Indonesia, diperoleh juga variabel ekspor, penerimaan pajak, dan nilai tukar secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Analisis koefisien determinasi juga diketahui bahwa nilai ekspor, penerimaan pajak, dan nilai tukar mempengaruhi pertumbuhan ekonomi Indonesia sebesar 50,10%, sedangkan 49,90% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian ini.