

BAB V

PENUTUP

Tugas akhir ini berisi mengenai salah satu prosedur klaim jaminan sosial pada BPJS Ketenagakerjaan yaitu jaminan hari tua. Manfaat yang diberikan berupa uang tunai yang besarnya merupakan akumulasi seluruh iuran yang telah dibayarkan ditambah dengan hasil pengebangannya. BPJS Ketenagakerjaan sudah tidak melakukan pembayaran manfaat secara tunai tetapi dilakukan secara transfer.

Pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Yogyakarta, klaim jaminan hari tua dapat dilakukan melalui 3 (tiga) cara. Yang pertama dapat melalui aplikasi JMO (*Jamsostek Mobile*). JMO merupakan inovasi berbasis digital yang memudahkan peserta dalam proses klaim secara online. Namun ada beberapa kendala dalam prosesnya. Kendala yang sering terjadi karena peserta yang kurang pemahaman dalam menggunakan perangkat lunak, peserta yang tidak mengetahui nomor KPJ, salah memasukkan nomor KPJ sebanyak 3 (tiga) kali, dan verifikasi biometrik gagal sebanyak 3 (tiga) kali. Jika sudah gagal sebanyak 3 (tiga) kali artinya terblokir sehingga peserta harus datang ke kantor cabang untuk membuka blokir kemudian mengulangi proses klaim dari awal.

Kedua yaitu melalui *website* Lapak Asik (Layanan Tanpa Kontak Fisik). Seperti halnya JMO, klaim melalui lapak asik juga secara online dan ada kendala yang terjadi. Kendala yang sering terjadi karena peserta yang kurang pemahaman dalam menggunakan perangkat lunak, peserta yang tidak mengetahui nomor KPJ, peserta mempunyai lebih dari 1 (satu) KPJ tetapi hanya mengunggah salah satu, data diri peserta tidak sesuai, dan peserta yang tidak mengetahui jadwal wawancara.

Cara yang terakhir yaitu offline atau klaim manual melalui kantor cabang. Klaim manual diperuntukkan bagi peserta yang sudah memasuki usia pensiun dan peserta yang memiliki kendala yang tidak dapat diatasi saat proses klaim melalui JMO ataupun lapak asik.

Prosedur klaim jaminan hari tua melibatkan beberapa bagian yang terkait dan saling berhubungan antara bagian yang satu dengan bagian yang lain, yang terdiri dari *Relationship Officer (RO)*, *Customer Service Officer (CSO)*, penata madya pelayanan, kepala bidang pelayanan, bagian keuangan, dan bagian kasir. Dokumen yang digunakan terdiri dari formulir pengajuan klaim jaminan hari tua, penetapan jaminan hari tua, kuitansi jaminan, dan voucher memorial jaminan hari tua.