

Lampiran I

Daftar Pertanyaan dan Hasil Wawancara

No	Pertanyaan	Jawaban	
1.	<p>Apa saja syarat-syarat dalam pengajuan klaim JHT? Dan apa persyaratan yang kebanyakan tidak dibawa peserta?</p>	<p>Satpam: Kalau untuk syarat pengajuan JHT hanya KTP, kartu peserta dari perusahaan dan paklaring. Paklaring itu maksudnya surat pengalaman kerja. Nah dari 10 peserta yang datang ini ada 5 peserta JHT yang akan melakukan klaim tidak bawa persyaratan klaim, yang gak dibawa kebanyakan surat pengalaman kerja</p>	<p>Bidang pelayanan: Untuk persyaratnya sebenarnya sangat mudah, syaratnya cuma KTP, Kartu peserta BPJS Ketenagakerjaan sama surat pengalaman kerja atau paklaring tapi juga dibutuhkan buku rekening untuk melihat nomor rekening dan dipastikan nomer rekeningnya masih aktif. Pada pengecakan berkas ada peserta yang persyaratan gak lengkap, mulai gak bawa kartu peserta dan surat pengalaman kerja yang tidak sesuai</p>
2.	<p>Setelah semua syarat terpenuhi, apa yang selanjutnya dilakukan oleh peserta dan apa saja</p>	<p>Bidang Pelayanan : Setelah semua syarat terpenuhi, peserta dapat mengajukan klaim JHT melalui 3 cara yaitu melalui JMO (saldo dibawah 10 juta). Untuk pengajuan klaim JHT melalui JMO</p>	<p>Satpam : Peserta bisa mengajukan klaim melalui JMO untuk saldo dibawah 10 juta dan juga melalui lapak asik. Lapak asik ada 2 onsite dan online. Kalau onsite peserta datang ke</p>

	<p>kendala yang sering dialami oleh peserta?</p>	<p>langkah awal tentu saja peserta harus mendownload aplikasi JMO di play store/ App store. Setelah itu membuat akun atau terdaftar akun JMO terlebih dahulu lalu melakukan pengkinian data. Pengkinian data dilakukan dengan melengkapi data diri. Setelah pengkinian data berhasil baru bisa melakukan klaim JHT. Klaim JHT ada di menu 'Jaminan Hari Tua' lalu pilih 'klaim JHT' untuk memverifikasi data diri. Proses transfer relatif lebih cepat, biasanya dalam 1-2 hari sudah bisa langsung masuk ke rekening peserta. Untuk pengajuan melalui lapak asik online dan onsite hampir sama, tetapi alamat linknya berbeda walaupun sama melalui layanan lapak asik. Sebelum peserta mengisi lapak asik peserta diharapkan untuk memfoto dokumen persyaratan. Lalu peserta mengisi data diri dan mengunggah</p>	<p>kantor lalu wawancara ke bidang pelayanan. Sedangkan online itu tidak perlu datang ke kantor. Kalau Lapak asik online peserta tinggal mengetik 'lapak asik' di Handphone lalu tinggal diikuti saja langkah-langkahnya, seperti mengisi data diri memfoto berkas-berkas yang dibutuhkan dan jika sudah selesai akan dapat jadwal wawancara. Kalau yang onsite itu peserta mengetik alamat website yang sudah disediakan di kantor, langkah-langkahnya sama seperti online. Apabila sudah selesai nanti akan mengantri ke bidang pelayanan untuk diwawancarai. Banyak peserta yang mengeluh ketika mengisi lapak asik disaat mengunggah gambar tetapi tiba-tiba mengulangi lagi dari awal. Sedangkan yang JMO itu peserta tidak</p>
--	--	---	--

		<p>dokumen/berkas berupa JPG/PDF. Perbedaan antara lapak asik onsite dan online yaitu, untuk lapak asik onsite peserta mendatangi secara langsung ke kantor BPJS Ketenagakerjaan dan wawancara di hari itu juga dengan mengambil nomor antrian untuk mencairkan manfaat JHT. Sedangkan lapak asik online peserta akan mendapatkan jadwal wawancara melalui video call yang juga dikirimkan melalui email. Layanan lapak asik online ini dapat menekan jumlah antrian, dan menghindari kontak fisik antara petugas dengan peserta. Ada peserta yang mengalami kendala saat mengisi data diri dilapak asik, seperti nama atau nomor kartu peserta yang berbeda. Untuk yang melalui JMO banyak peserta yang gagal ketika di tahap biometrik</p>	<p>bisa masuk ke aplikasi JMO dikarenakan belum membuat akun atau lupa email dan password</p>
3.	<p>Apa saja yang</p>	<p>Bidang Pelayanan : Saat verifikasi kan itu dicek</p>	<p>Bidang Keuangan : verifikasi kan untuk</p>

	<p>dilakukan saat verifikasi klaim JHT? Dan apakah kendala yang pernah terjadi?</p>	<p>berkasnya sudah sesuai apa belum dan dicek apakah peserta tersebut ada data aktif bekerja di perusahaan atau tidak Biasanya peserta diwawancari dengan beberapa pertanyaan mengenai data diri/ identitas diri seperti tempat tanggal lahir, nama ibu kandung, pertanyaan seputar pekerjaannya (bekerja di bagian apa, berapa lama, bekerja dimana saja) untuk pertanyaan penduduknya menyesuaikan dengan data pesertanya. Terkadang ditemukan nomor kartu lebih dari satu dan dari perusahaan yang berbeda tetapi peserta hanya mengetahui satu nomor kartu saja</p>	<p>mencocokkan data yang diupload dengan data di sistem. nah biasanya masih ada peserta yang saat mengisi sebab klaim dilapak asik berbeda dengan data di SMILE. Contohnya seperti mengisi sebab klaim PHK sedangkan di SMILE itu keterangannya peserta mengundurkan diri. Verifikasi itu juga dilakukan wawancara dengan peserta, kalau onsite wawancara dikantor, kalau online itu bisa dimana saja karena melalui video call. Apabila ada perbedaan data di KTP dengan di SMILE, peserta belum bisa melakukan pendaftaran di lapak asik atau di antrian online, otomatis ini belum masuk ke proses klaim. Jadi biasanya ketika peserta meminta informasi terkait datanya, maka akan diarahkan</p>
--	---	---	--

			untuk koreksi data terlebih dahulu.
4.	Setelah verifikasi kepada peserta maka apa langkah yang dilakukan selanjutnya? Dan apakah terdapat kendala?	<p>Bidang Keuangan :</p> <p>Tinggal diklik bayar di sistem, data yang ada di SMILE diekstrak lalu datanya diupload di BNI <i>direct</i>. Kendala yang biasanya terjadi bisa jadi salah nama pada saat peserta input rekening bank di onsite atau online, kalau beda nama juga pengaruh di retur</p>	<p>Bidang Pelayanan :</p> <p>Klaim bisa dibayar kalau bagian pelayanan sudah melakukan penetapan, lalu langkah selanjutnya dilakukan pembayaran. Pada saat saldo akan dikirim ke rekening peserta, ternyata nomor rekening yang dicantumkan oleh peserta tidak aktif sehingga proses pembayaran terhambat.</p>