

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Jaminan Hari Tua (JHT)

Jaminan Sosial Tenaga Kerja (JAMSOSTEK) adalah sebuah program yang memberikan perlindungan untuk tenaga kerja demi mengatasi resiko sosial ekonomi. Sebagai program yang dibuat untuk publik, BPJS Ketenagakerjaan memberikan hak juga kewajiban secara pasti bagi perusahaan dan tenaga kerja Sesuai dengan UU No 24 Tahun 2011, BPJS ketenagakerjaan memiliki 3 program jaminan diantaranya yaitu Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), dan Jaminan Hari Tua (JHT). Pada tanggal 1 Juli 2015 terdapat satu program lagi yang ditambahkan yaitu Program Jaminan Pensiun (JP). Namun dengan adanya covid-19 yang membuat banyaknya perusahaan tutup sehingga meningkatnya PHK bagi pekerja, hal ini membuat para pekerja kehilangan mata pencaharian atau penghasilan sehingga pemerintah mengeluarkan PP No 37 Tahun 2021 tentang penyelenggara program Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP).

Pada pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dinyatakan bahwa tujuan negara adalah untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Perubahan Keempat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, tujuan tersebut semakin dipertegas yaitu dengan mengembangkan sistem jaminan sosial secara nasional bagi kesejahteraan seluruh rakyat. Salah satu program untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat adalah dengan adanya program Jaminan Hari Tua (JHT) yang diselenggarakan oleh BPJS Ketenagakerjaan.

Jaminan Hari Tua adalah manfaat uang tunai sekaligus yang diberikan ketika peserta memasuki usia pensiun, cacat total tetap, meninggal dunia dan pengambilan sebagian untuk tenaga kerja dengan kepesertaan 10 tahun. Peraturan Pemerintah No. 46 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan

Program Hari Tua, Program Jaminan Hari Tua ditujukan sebagai pengganti terputusnya penghasilan tenaga kerja karena meninggal, cacat, atau hari tua dan diselenggarakan dengan sistem tabungan hari tua (BPJS, 2019).

JHT ditujukan sebagai program jangka panjang yang dimaksudkan untuk memberikan kepastian tersedianya sejumlah dana bagi tenaga kerja pada saat yang bersangkutan tidak produktif lagi. Namun dalam kondisi tertentu, JHT yang sebagian dihimpun dari tenaga kerja sangat diperlukan juga untuk menopang kehidupannya walaupun masih dalam usia produktif. Program ini memberikan kepastian penerimaan penghasilan yang dibayarkan pada saat tenaga kerja mencapai usia 56 tahun atau telah memenuhi persyaratan tertentu. Jaminan Hari Tua akan dikembalikan/dibayarkan sebesar iuran yang terkumpul ditambah dengan hasil pengembangannya. (Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 60, 2015). Untuk kepesertaan program JHT meliputi:

1. Penerima upah selain penyelenggara negara
 - a) Semua pekerja baik yang bekerja pada perusahaan dan perseorangan
 - b) Orang asing yang bekerja di Indonesia lebih dari 6 bulan
2. Bukan penerima upah
 - a) Pemberi kerja
 - b) Pekerja di luar hubungan kerja/mandiri

Manfaat berupa uang tunai yang besarnya adalah akumulasi seluruh iuran yang telah dibayarkan ditambah dengan hasil pengembangannya.

Uang tunai yang dibayarkan:

1. Sekaligus apabila peserta :
 - a) mencapai usia 56 tahun
 - b) berhenti bekerja karena mengundurkan diri dan sedang tidak aktif bekerja dimanapun
 - c) terkena pemutusan hubungan kerja, dan sedang tidak aktif bekerja dimanapun
 - d) meninggalkan wilayah Indonesia untuk selamanya;
 - e) cacat total tetap
 - f) meninggal dunia.

2. Sebagian maksimal 10% dalam rangka persiapan memasuki masa pensiun atau maksimal 30% untuk kepemilikan rumah apabila peserta memiliki masa kepesertaan paling sedikit 10 tahun, dan hanya dapat diambil maksimal 1 kali.

2.2 Pelayanan Tanpa Kontak Fisik (Lapak Asik)

Perkembangan teknologi yang ada di Indonesia terus mengalami perubahan yang signifikan dari masa ke masa dan berkembang ke arah yang lebih canggih. Perkembangan ini didasari oleh inovasi dan kreativitas manusia yang terus mencetuskan pemikiran baru untuk membuat kehidupan menjadi lebih mudah, efisien dan nyaman. Apabila diimplementasikan di kehidupan sehari-hari, perkembangan teknologi mampu mempermudah proses, mempersingkat waktu hingga mengurangi biaya yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan. Hal ini juga yang mendasari BPJS Ketenagakerjaan sebagai badan hukum publik untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat sebagai wujud dari Pembukaan UUD 1945.

Salah satu hasil perkembangan teknologi oleh BPJS Ketenagakerjaan yaitu adanya Lapak Asik atau Pelayanan Tanpa Kontak Fisik. Lapak Asik adalah sebuah inovasi untuk mempermudah peserta melakukan penatausahaan dan verifikasi klaim Jaminan Hari Tua (JHT). Saat ini, untuk mengklaim program JHT tidaklah susah, karena dengan tersedianya layanan *online* berupa Lapak Asik, maka pekerja dapat melakukan klaim secara praktis dengan layanan tersebut. Akan tetapi sebelum melakukan klaim, ada baiknya untuk mengetahui persyaratan dan prosedur serta ketentuannya.

Lapak Asik hanya melayani klaim Jaminan Hari Tua (JHT) dan belum bisa melayani pencairan program Jamsostek lainnya. Layanan ini juga diprioritaskan untuk peserta yang memiliki saldo diatas 10 juta. Seperti namanya, Lapak Asik *Online* sepenuhnya dilakukan daring. Mulai pengajuan, hingga nanti klaim JHT terverifikasi. Berbagai kemudahan dihadirkan dalam layanan ini. Peserta hanya perlu perangkat komunikasi yang kompatibel, dan menyiapkan berkas-berkas yang diperlukan. Berikut ini prosedur untuk melakukan penatausahaan dan verifikasi

pencairan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) melalui Lapak Asik (Ketenagakerjaan, 2021) :

- a) Kunjungi lapakasik.bpjsketenagakerjaan.go.id
- b) Isi data seperti NIK, nama lengkap, dan nomor kepesertaan.
- c) Sistem akan verifikasi data otomatis terkait kelayakan klaim.
- d) Setelah verifikasi, peserta akan diarahkan untuk melengkapi data sesuai instruksi yang tampil pada portal.
- e) Unggah dokumen persyaratan.
- f) Peserta yang berhasil menyelesaikan proses akan menerima notifikasi berisi informasi jadwal dan kantor cabang.
- g) Peserta akan dihubungi melalui video call untuk proses wawancara sesuai jadwal pada notifikasi. Jangan lupa siapkan berkas asli saat wawancara.
- h) Proses selesai dan manfaat JHT akan dicairkan ke nomor rekening bank

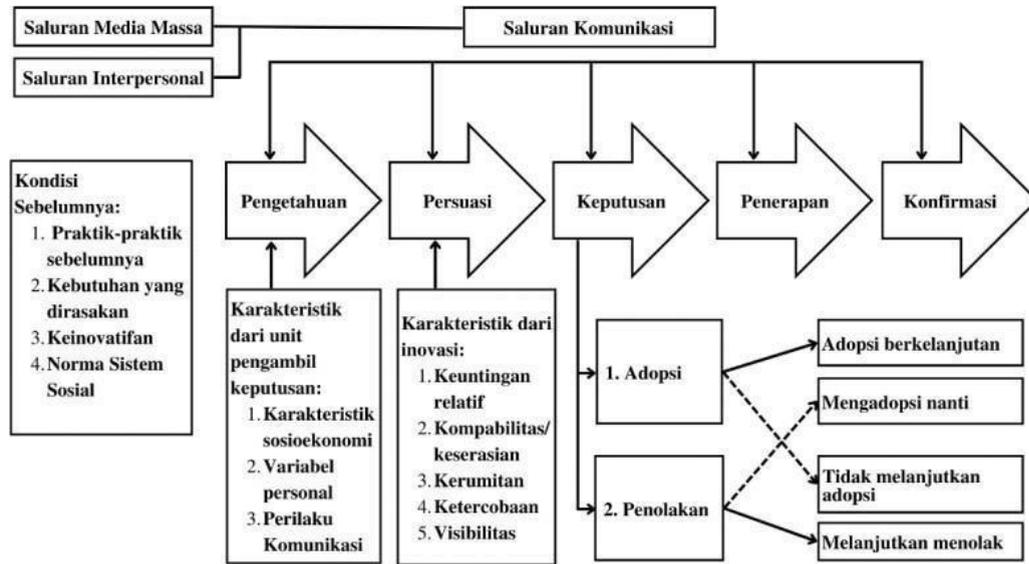
2.3 Teori Everett M Rogers

Everett M. Rogers adalah seorang sosiolog, pakar komunikasi, penulis, dan guru. Everett M. Rogers secara luas dikenal sebagai penemu "Difusi Inovasi". Bukunya tentang Difusi Inovasi telah memberikan ketenaran akademik dan menjadi buku yang paling banyak dikutip urutan kedua pada ilmu-ilmu sosial saat ini. Ia menerbitkan 30 buku, diterjemahkan ke dalam 15 bahasa, dan lebih dari 500 artikel. Difusi inovasi adalah proses sosial yang mengkomunikasikan informasi tentang ide baru yang dipandang secara subjektif. Makna inovasi dapat diartikan dengan perkembangan secara perlahan melalui sebuah proses konstruksi sosial. Inovasi yang dipandang oleh penerima sebagai inovasi yang mempunyai manfaat relatif, kesesuaian, kemampuan untuk dicoba, kemampuan dapat dilihat yang jauh lebih besar, dan tingkat kerumitan yang lebih rendah akan lebih cepat diadopsi daripada inovasi-inovasi lainnya. Ada sedikitnya 5 tahapan dalam difusi inovasi yakni tahap pengetahuan, persuasi, keputusan, implementasi, dan konfirmasi. (Primadini, 2014).

Adapun lima karakteristik inovasi yang dikemukakan oleh Everett M Rogers dalam teori “Difusi Inovasi” yaitu :

1. *Relative Advantage* (keuntungan relatif), yaitu kadar atau tingkat sebuah inovasi dipersepsikan lebih baik daripada ide inovasi sebelumnya.
2. *Compatibility* (kesesuaian) merupakan derajat sebuah inovasi itu dipersepsikan sesuai dengan nilai-nilai yang sudah ada, pengalaman masa lalu, serta sesuai dengan kebutuhan orang-orang yang potensial sebagai pengadopsi atau pengguna.
3. *Complexity* (kerumitan) merupakan tingkat sebuah inovasi itu dipersepsikan sulit untuk dipahami atau digunakan.
4. *Trialability* (ketercobaan atau kemungkinan dicoba), yaitu derajat sebuah inovasi dapat dieksperimenkan pada lingkup terbatas.
5. *Observability* (keterlihatan atau kemudahan diamati) merupakan tingkat di mana sebuah inovasi itu dapat terlihat bagi orang lain.

Lima karakteristik inovasi tersebut merupakan bagian dari tahap persuasi pada teori difusi inovasi. Tahap Persuasi terjadi ketika individu memiliki sikap positif atau negatif terhadap inovasi. Tetapi sikap ini tidak secara langsung akan menyebabkan apakah individu tersebut akan menerima atau menolak suatu inovasi. Suatu individu akan membentuk sikap ini setelah dia tahu tentang inovasi, maka tahap ini berlangsung setelah tahap pengetahuan pada teori difusi inovasi (Suyantiningih, 2022). Lapak Asik merupakan bentuk inovasi yang dikeluarkan BPJS Ketenagakerjaan sebagai organisasi badan publik yang berfokus pada pelayanan kepada masyarakat. Kondisi yang diharapkan dengandikeluarkannya Lapak Asik adalah peserta diharapkan tidak perlu lagi hadir ke kantor untuk melakukan klaim, meskipun tujuan tersebut masih belum terlaksana secara maksimal dikarenakan masih banyak peserta yang datang ke kantor untuk mencairkan Jaminan Hari Tua. Oleh karena itu, peneliti tertarik mengamati penyelenggaraan program Lapak Asik dalam sistem klaim JHT guna mengetahui seberapa jauh inovasi ini sesuai dengan kebutuhan masyarakat.



Gambar 2.1 Kerangka Teori Everett M Rogers

2.4 Penelitian Terdahulu

Peneliti membutuhkan referensi atau hasil-hasil penelitian terdahulu yang ada kaitannya dengan penelitian yang akan dilakukan. Peneliti juga menjadikan penelitian sebelumnya sebagai acuan dalam memfokuskan pembahasan, baik untuk melengkapi hasil penelitian terdahulu atau membahas fokus yang berbeda. Berikut merupakan penelitian terdahulu yang masih terkait dengan tema yang penulis kaji.

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Risnainun Wahyuli Manik, Muhammad Arif, Muhammad Ikhsan Harahap (2023) dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Pelayanan Lapak Asik Dalam Sistem Klaim Jaminan Hari Tua Di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang Sidempuan”. Hasil dari penelitian ini adalah pelaksanaansistem klaim Jaminan Hari Tua (JHT) di Lapak Asik yang diterapkan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang Sidempuan sudah sesuai dengan prosedur yang ada. Namun masih ada peserta yang gagal dalam melakukan klaim Jaminan Hari Tua dikarenakan tidak memenuhi persyaratan yang ada.

Keefektifan sistem klaim Jaminan Hari Tua (JHT) di Lapak Asik juga kurang efektif, karena dari mekanisme prosedur pelaksanaan yang telah dijelaskan diatas, peserta lebih memilih untuk datang ke kantor Cabang dalam melakukan klaim JHT (Risnainun Wahyuli Manik, Muhammad Arif, 2023).

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Chiesa Rizki, Ani Agus Puspawati, Dodi Faedlulloh (2022) dalam penelitiannya yang berjudul “Inovasi Program Pelayanan Tanpa Kontak Fisik (Lapak Asik) Di Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung”. Hasil dari penelitian ini yaitu adanya layanan Lapak Asik melalui sistem digital ini memberikan kemudahan kepada peserta dalam melakukan klaim khususnya pada program Jaminan Hari Tua (JHT). Namun terdapat kendala sistem dan kendala dari peserta JHT yang membuat proses Lapak Asik menjadi terhambat. Kendala sistem seperti sistem *server down* seringkali tidakbisa segera teratasi karena semuanya kembali ke pusat, kantor cabang hanya melakukan solusi dengan melakukan pembukaan antrian kembali pada keesokan harinya. Selain itu, juga terdapat kendala dari peserta JHT pada pelaksanaan Lapak Asik. (Rizki, Agus and Faedlulloh, 2022).

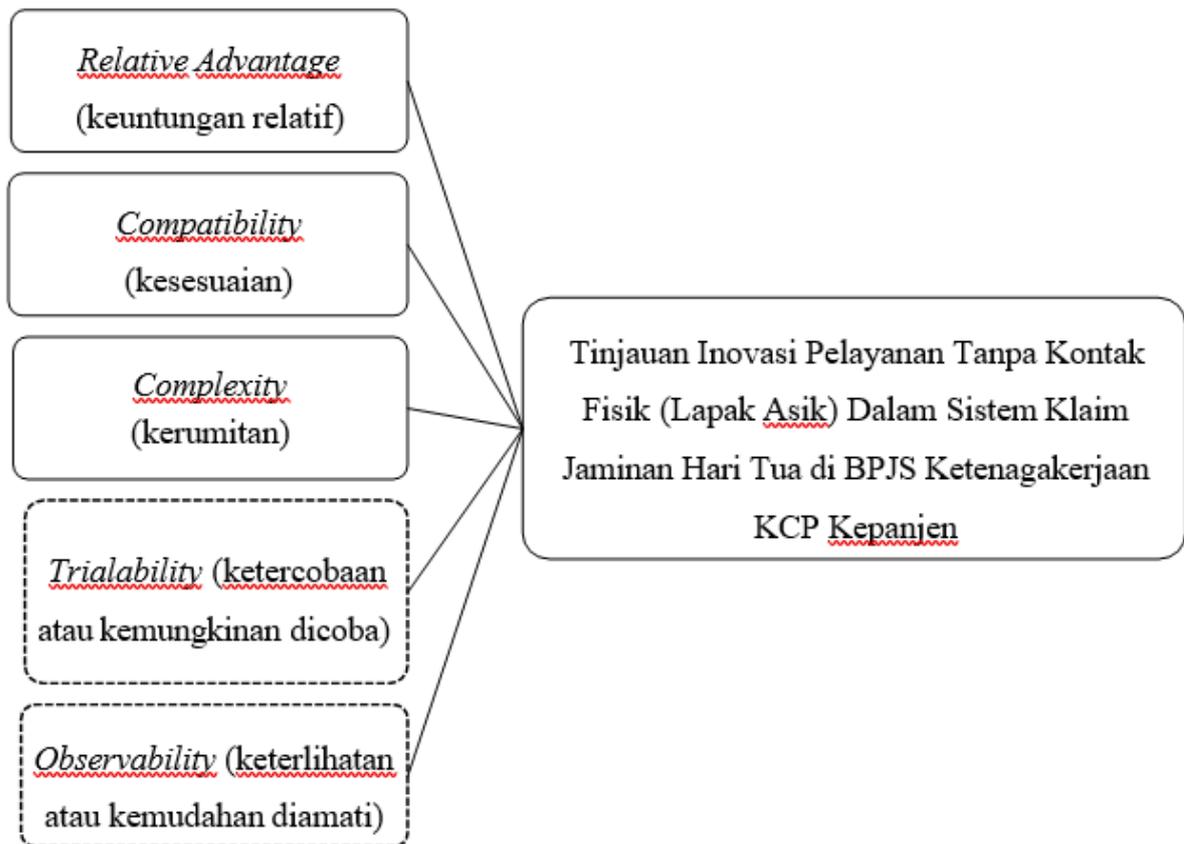
Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Syahrizal Fitria (2022) dalam penelitiannya yang berjudul “Implementasi Pelayanan Klaim Jaminan Hari Tua Menggunakan Layanan Tanpa Kontak Fisik Berbasis *Online* Di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Cabang Banda Aceh”. Hasil dari penelitian ini yaitu berdasarkan prosedur pengajuan klaim JHT menggunakan lapak asik berbasis *online* sejauh ini sangat efektif dengan tetap mengedepankan aspek keamanan terhadap data peserta yang melakukan pengajuan klaim JHT. Namun, terdapat kendala yang sering dialami peserta yaitu kurang pemahannya akan penggunaan teknologi. Perkembangan teknologi dan program Lapak Asik merupakan satu kesatuan yang tidak bisa dipisahkan karena saling berkaitan (Fitria, 2022).

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Gilbert Herodion Sigiuro, Adam Afiezan (2022) dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Sistem Dan Prosedur Klaim Jaminan Hari Tua (Jht) Pada Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota”. Hasil dari penelitian ini yaitu prosedur Lapak Asik pada BPJS

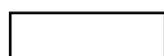
Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota sudah dibuat dengan baik dan pelaksanaannya sudah baik, namun karena adanya terjadi kendala yang menyebabkan pelaksanaan klaim JHT terhambat akibat kesalahan peserta yang terkadang masih salah dalam mengisi data dan ketidaksesuaian data atau data tidak valid dan peserta masih belum mengetahui prosedur dengan baik secara *online* sebab masih belum menguasai teknologi (Gilbert Herodion Sigiro, 2022).

2.5 Kerangka Konsep

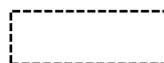
Kerangka konsep pada penelitian ini menjelaskan bahwa peneliti menggunakan 3 diantara 5 variabel teori difusi inovasi menurut Everett M Rogers yaitu *relative advantage* (keuntungan relatif), *compatibility* (kesesuaian) dan *complexity* (kerumitan). Sedangkan untuk 2 variabel lainnya yaitu *Trialability* (ketercobaan atau kemungkinan dicoba) dan *Observability* (keterlihatan atau kemudahan diamati) tidak diikutsertakan karena Lapak Asik merupakan sebuah program inovasi yang sudah diterapkan kurang lebih 3 tahun dan tidak lagi mengalami masa uji coba serta informasinya yang jelas dan detail telah disampaikan baik di *website* BPJS Ketenagakerjaan sendiri maupun di *highlight* oleh media. Kerangka konsep ini digunakan untuk mempermudah dalam pelaksanaan penelitian mulai dari mencari data, proses analisis hingga pemaparan hasil (Amalia Yunia Rahmawati, 2020).



Gambar 2.2 Kerangka Konsep (Berdasarkan teori Difusi Inovasi Menurut EverettM Rogers)



: Variabel yang diteliti



: Variabel yang tidak diteliti