

**PENGARUH MANFAAT LAYANAN TAMBAHAN DAN PEMAHAMAN
PESERTA BPJS TERHADAP KLAIM JAMINAN HARI TUA PADA
BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG MEDAN KOTA**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Memenuhi Sebagai Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi (SAk)
Program Studi Akuntansi*



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Oleh:

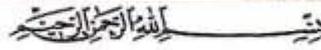
**NAMA : AZIZAH SIBAGARIANG
NPM : 2005170058
PROGRAM STUDI : AKUNTANSI
KONSENTRASI : AKUNTANSI PERPAJAKAN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2024**



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 (061) 6624567 Medan 20238



PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Panitia Ujian Strata-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Selasa, tanggal 04 Juni 2024, pukul 08.30 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan, dan seterusnya

MEMUTUSKAN

Nama : AZIZAH SIBAGARIANG
NPM : 2005170058
Program Studi : AKUNTANSI
Konsentrasi : AKUNTANSI PERPAJAKAN
Judul Skripsi : PENGARUH MANFAAT LAYANAN TAMBAHAN DAN PEMAHAMAN PESERTA BPJS TERHADAP KLAIM JAMINAN HARI TUA PADA BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG MEDAN KOTA

Dinyatakan (A) Lulus Yudisium dan telah memenuhi persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

TIM PENGUJI

Penguji I

Penguji II

(Assoc. Prof. Dr. H. ZULIA HANUM, S.E., M.Si.)

(PANDAPOTAN RITONGA, S.E., M.Si.)

Pembimbing

(Hj. HAFSAH, S.E., M.Si.)

Ketua

Sekretaris

(Dr. H. JANURI, S.E., M.M., M.Si., CMA.)

(Assoc. Prof. Dr. ADE GUNAWAN, S.E., M.Si.)



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 (061) 6624567 Medan 20238

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini disusun oleh :

Nama : AZIZAH SIBAGARIANG
N.P.M : 2005170058
Program Studi : AKUNTANSI
Konsentrasi : AKUNTANSI PERPAJAKAN
Judul Skripsi : PENGARUH MANFAAT LAYANAN TAMBAHAN
DAN PEMAHAMAN PESERTA BPJS TERHADAP
KLAIM JAMINAN HARI TUA PADA BPJS
KETENAGAKERJAAN CABANG MEDAN KOTA

Disetujui dan telah memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan skripsi.

Medan, Mei 2024

Pembimbing Skripsi

(Hj. HAFSAH, SE. M.Si)

Diketahui/Disetujui
Oleh:

Ketua Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU

Prof. Dr. Hj. ZULIA HANUM, SE., M.Si

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU



(Assoc. Prof. Dr. H. JANURI, SE, MM, M.Si, CMA)



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3. Medan, Telp. 061-6624567, Kode Pos 20238

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Azizah Sibagariang
NPM : 2005170058
Dosen Pembimbing : Hj. Hafsa, S.E., M.Si
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Akuntansi Perpajakan
Judul Penelitian : Pengaruh Manfaat Layanan Tambahan dan Pemahaman Peserta BPJS terhadap Klaim Jaminan Hari Tua pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Medan Kota

Item	Hasil Evaluasi	Tanggal	Paraf Dosen
Bab 1	Lengkapi lampiran skripsi	4/4	Hj.
Bab 2	Ketepatan teori dan sumber pengelas		
Bab 3	Hipotesis pengelas sampel yang diolah di pengelas	10/4	Hj.
Bab 4	Pemahaman penelitian kaitkan dengan konsentrasi	23/4	Hj.
Bab 5	Saran harus relevan dengan kesimpulan		
Daftar Pustaka	ikuti pedoman Penulisan	13/5	Hj.
Persetujuan Sidang Meja Hijau	Selesai Bimbingan	23/5	Hj.

Diketahui oleh:
Ketua Program Studi


Assoc. Prof. Dr. ZULIA HANUM, SE, M.Si

Medan, Mei 2024
Dosen Pembimbing


Hj. HAFSAH, S.E., M.Si

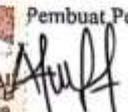
SURAT PERNYATAAN PENELITIAN/SKRIPSI

Nama : Azizah Sibagariang
NPM : 2005170058
Konsentrasi : Perpajakan
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Menyatakan Bahwa,

1. Saya bersedia melakukan penelitian untuk penyusunan skripsi atas usaha saya sendiri, baik dalam hal penyusunan proposal penelitian, pengumpulan data penelitian, dan penyusunan laporan akhir penelitian/skripsi.
2. Saya bersedia dikenakan sanksi untuk melakukan penelitian ulang apabila terbukti penelitian saya mengandung hal-hal sebagai berikut:
 - Menjiplak/plagiat hasil karya penelitian orang lain
 - Merckayasa data angket, wawancara, observasi, atau dokumentasi.
3. Saya bersedia dituntut didepan pengadilan apabila saya terbukti memalsukan stempel, kop surat, atau identitas perusahaan lainnya.
4. Saya bersedia mengikuti sidang meja hijau secepat-cepatnya 3 bulan setelah tanggal dikeluarkan surat "Penetapan Proyek Proposal/Makalah/Skripsi dan Penghunjukan Dosen Pembimbing" dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU.

Demikian Pernyataan ini saya perbuat dengan kesadaran sendiri

Medan, 22 Mei 2024
Pembuat Pernyataan

Azizah Sibagariang


NB:

- Surat Pernyataan Asli diserahkan kepada Program Studi Pada Saat Pengajuan Judul.
- Foto Copy Surat pernyataan dilampirkan diproposal dan skripsi.

ABSTRAK

PENGARUH MANFAAT LAYANAN TAMBAHAN DAN PEMAHAMAN PESERTA BPJS TERHADAP KLAIM JAMINAN HARI TUA PADA BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG MEDAN KOTA

AZIZAH SIBAGARIANG

NPM: 2005170058

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Jln. Kapten Muchtar Basri No. 3 Telp (061) 6624567 Medan 20238
Email: azizahsibagariang1511@gmail.com

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis Pengaruh Manfaat Layanan Tambahan Dan Pemahaman Peserta BPJS Terhadap Klaim Jaminan Hari Tua Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan assosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta klaim progresif BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota berjumlah 27.632 orang. Sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin yang berjumlah 100 orang peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik observasi, dan angket. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif menggunakan analisis statistik dengan menggunakan uji Analisis Outer Model, Analisis Inner Model, dan Uji Hipotesis. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan program software PLS (Partial Least Square). Hasil penelitian ini membuktikan bahwa Manfaat Layanan Tambahan berpengaruh terhadap Klaim Jaminan Hari Tua . Dan Pemahaman Peserta BPJS berpengaruh Terhadap Klaim Jaminan Hari Tua pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota

Kata Kunci : Manfaat Layanan Tambahan, Pemahaman Peserta BPJS Dan Klaim Jaminan Hari Tua

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF ADDITIONAL SERVICE BENEFITS AND BPJS PARTICIPANTS' UNDERSTANDING OF OLD AGE GUARANTEE CLAIMS ON BPJS EMPLOYMENT MEDAN CITY BRANCH

AZIZAH SIBAGARIANG
NPM: 2005170058

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Jln. Kapten Muchtar Basri No. 3 Telp (061) 6624567 Medan 20238
Email: azizahsibagariang1511@gmail.com

The aim of this research is to test and analyze the influence of additional service benefits and understanding of BPJS participants on old age insurance claims at BPJS Employment Medan City Branch. The approach used in this research is an associative approach. The population in this study was all 27,632 BPJS Employment Progressive Claims Participants, Medan City Branch. The sample in this study used the Slovin formula, totaling 100 BPJS Employment Medan City Branch participants. Data collection techniques in this research used observation techniques and questionnaires. The data analysis technique in this research uses a quantitative approach using statistical analysis using Outer Model Analysis, Inner Model Analysis and Hypothesis Testing. Data processing in this research uses the PLS (Partial Least Square) software program. The results of this research prove that additional service benefits have an influence on old age insurance claims. And BPJS Participants' Understanding influences Old Age Insurance Claims at BPJS Employment Medan City Branch

Keywords: Benefits of Additional Services, Understanding of BPJS Participants and Old Age Security Claims

KATA PENGANTAR



Assalamu 'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah rabbil'alamin. Segala puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat dan hidayah-nya hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini untuk melengkapi tugas-tugas yang merupakan persyaratan guna menyelesaikan pendidikan Strata-1 pada Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Akuntansi. Adapun skripsi ini yang berjudul “**Pengaruh Manfaat Layanan Tambahan Dan Pemahaman Peserta BPJS Terhadap Klaim Jaminan Hari Tua Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota**”.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini jauh dari kesempurnaan dan pengetahuan yang dimiliki. Saran dan kritik positif yang bersifat membangun merupakan sesuatu yang sangat penting dan diharapkan dapat meningkatkan kesempurnaan tulisan yang akan datang. Terkhusus dan sangat istimewa untuk orang tua penulis tercinta dan terkasih, rasa hormat yang tulus penulis ucapkan terima kasih banyak untuk Ayahanda **Ada Tua Sibagariang** dan Ibunda **Nurjannah Nasution** yang telah banyak memberikan doa restu, kasih sayang, dan dukungan kepada penulis, yang tak hentinya memberikan semangat dan bantuan untuk penulis hingga terselesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT memberikan keberkahan di dunia serta tempat terbaik di akhirat kelak, karena telah menjadi figur orangtua terbaik bagi penulis.

Dalam penyelesaian penelitian ini, penulis telah mendapat bantuan dan bimbingan dari banyak pihak, baik dari awal pelaksanaan penelitian sampai pada

penyusunan skripsi ini, untuk itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Assoc. Prof. Dr. H. Januri, SE,MM.,M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Assoc. Prof. Dr. Ade Gunawan, SE.,M.Si selaku WD I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Dr. Hasrudi Tanjung, SE, M.Si selaku WD III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Ibu Assoc Prof. Dr. Hj. Zulia Hanum SE., M.Si selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Riva Ubar, SE., M.Si., Ak., CA., CPA selaku Sekretaris Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Ibu Hafsa SE. M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan dan arahan serta meluangkan waktunya untuk membimbing penulis sehingga dapat tersusun dan terselesaikan Skripsi ini
8. Terima kasih juga saya ucapkan kepada seluruh Dosen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis
9. Terima kasih juga saya ucapkan seluruh Staff Pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

10. Terima kasih juga saya ucapkan kepada kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota karena telah memberikan saya izin dan kesempatan untuk melakukan penelitian Skripsi saya.
11. Kepada cinta kasih saya ketiga saudara kandung saya, Maskuddin Sibagariang, Zul Fahmi Sibagariang dan Aqila Zahra Sibagariang. Terimakasih atas segala doa, usaha dan support yang telah diberikan kepada saya dalam proses pembuatan Skripsi ini.
12. Terima kasih juga saya ucapkan kepada ke tiga sahabat saya, Dahlia Afriana, Nurul Hasanah Lubis dan Hema Aura Tyasti yang selalu memberikan suport satu sama lain, kebersamai penulis dalam suka maupun duka, saling menguatkan di saat salah satu nya sedang tidak baik – baik saja. Penulis berharap walaupun setelah wisuda kita menempuh hidup masing-masing, kita tidak akan jadi asing.
13. Jodoh penulis kelak, kamu adalah salah satu alasan penulis menyelesaikan Skripsi ini, meskipun saat ini penulis tidak tahu keberadaanmu entah di bumi bagian mana dan menggenggam tangan siapa. Seperti kata Bj Habibie
” Kalau memang dia dilahirkan untuk saya, kamu jungkir balik pun saya yang dapat”

Dalam skripsi ini, masih banyak kekurangan baik dari segi isi, penyajian materi maupun susunan bahasa penyampaian. Hal ini disebabkan karena kemampuan, pengalaman ilmu yang dimiliki penulis masih terbatas. Diharapkan kritik dan saran yang membangun, sehingga skripsi ini dapat lebih baik lagi.

Akhir kata penulis mengucapkan banyak terima kasih, semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pembaca dan semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Medan, Mei 2024
Penulis

Azizah Sibagariang
NPM 2005170058

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Batasan Masalah	9
1.4 Rumusan Masalah	10
1.5 Tujuan Penelitian	11
1.6 Manfaat Penelitian	11
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	13
2.1. Landasan Teori	13
2.1.1. Jaminan Hari Tua.....	13
2.1.2. Klaim	25
2.1.3. Manfaat Layanan Tambahan.....	30
2.1.4. Pemahaman Peserta	33
2.2 Penelitian Terdahulu	34
2.3 Kerangka Konseptual	36
2.4 Hipotesis	41
BAB 3 METODE PENELITIAN	42
3.1. Pendekatan Penelitian	42
3.2 Definisi Oprasional	42
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian	44
3.4 Teknik Pengambilan Sampel	45
3.5 Teknik Pengumpulan Data	47
3.6 Teknik Analisis Data	47

BAB 4 HASIL PENELITIAN.....	54
4.1. Hasil Penelitian	54
4.2. Analisis Data	59
4.3. Pembahasan	67
BAB 5 PENUTUP	71
5.1. Kesimpulan	71
5.2. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jumlah dana JHT dan Jumlah dana JHT Progresif BPJS Ketenagakerjaan cabang Medan Kota.....	5
Tabel 1.2 Jumlah Peserta JHT dan Jumlah Peserta Progresif BPJS Ketenagakerjaan cabang Medan Kota	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	34
Tabel 3.1 Operasional Variabel	43
Tabel 3.2 Waktu Penelitian	44
Tabel 3.3 Kriteria Sampel	47
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	54
Tabel 4.2 Tingkat Pendidikan Responden.....	55
Tabel 4.3 Skor Angket Akuntabilitas Klaim Jaminan Hari Tua	56
Tabel 4.4 Skor Angket Manfaat Layanan Tambahan	57
Tabel 4.5 Skor Angket Pemahaman Peserta BPJS	58
Tabel 4.6 Hasil Uji Composite Realibility and Validity	60
Tabel 4.7 Discriminant Validity	61
Tabel 4.8 Hasil Uji Composite Realibility	62
Tabel 4.9 Hasil Uji Cronbach's Alpha	63
Tabel 4.10 Hasil Uji R-Square	64
Tabel 4.11 Hasil Uji F-Square	65
Tabel 4.12 Pengaruh Langsung (Dirrect Effect)	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	41
Gambar 4.1 Standardized Loading Factor.....	59

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

BPJS Ketenagakerjaan dan akuntansi perpajakan memiliki kaitan erat dalam konteks kepatuhan perusahaan terhadap regulasi ketenagakerjaan dan perpajakan di Indonesia. Pada prinsipnya dalam penyusunan laporan keuangan BPJS Ketenagakerjaan patuh dan mengikuti standar akuntansi keuangan yang berlaku. Dewan Standar Akuntansi Keuangan Ikatan Akuntan Indonesia (DSAKIAI) mengesahkan PSAK 74 sebagai standar akuntansi baru dalam mengatur tentang pengakuan, pengukuran, penyajian, dan pengungkapan kontrak asuransi. Standar ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas dan relevansi informasi keuangan bagi pengguna laporan keuangan industri asuransi (<https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/>)

Manfaat Layanan Tambahan erat kaitannya dengan akuntansi dari sisi Pengakuan dan Pelaporan. BPJS Ketenagakerjaan perlu mencatat dan melaporkan klaim 10% dan 30% JHT sebagai pengeluaran yang diakui dalam laporan keuangan. Proses akuntansi ini harus mematuhi standar akuntansi yang berlaku seperti PSAK (Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan) di Indonesia. Dalam bidang Transparansi dan Akuntabilitas, layanan yang mendukung peserta tentang klaim JHT harus dicatat sebagai bagian dari biaya operasional BPJS. Pengeluaran ini perlu dilaporkan dengan jelas untuk memastikan transparansi dan akuntabilitas dalam penggunaan dana peserta. Pengeluaran untuk MLT harus memenuhi syarat sebagai biaya yang dapat dikurangkan dalam perhitungan pajak BPJS Ketenagakerjaan, sehingga mengurangi beban pajak yang harus dibayar dan

Klaim 10% dan 30% JHT oleh peserta memiliki implikasi perpajakan. Misalnya, peserta perlu mengetahui apakah pengambilan JHT sebelum pensiun dikenakan pajak penghasilan atau tidak. Peserta yang memahami ketentuan klaim JHT akan lebih siap dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Misalnya, jika ada pengenaan pajak penghasilan atas klaim 10% dan 30% JHT, peserta yang teredukasi akan lebih tepat waktu dan akurat dalam melaporkan dan membayar pajak yang terutang. Dengan pemahaman yang baik, peserta dapat mengoptimalkan strategi perpajakan mereka, seperti memanfaatkan manfaat pajak dan yang terkait dengan pengambilan sebagian JHT untuk perumahan.

Melalui akuntansi yang transparan dan akuntabel, BPJS Ketenagakerjaan dapat memastikan bahwa pengeluaran untuk MLT dicatat dengan tepat, yang mendukung kepercayaan peserta dan regulator. Hal ini juga memastikan bahwa layanan tambahan yang diberikan sesuai dengan anggaran dan rencana keuangan yang telah ditetapkan. Layanan tambahan yang memberikan edukasi tentang klaim 10% dan 30% JHT membantu peserta memahami dampak finansial dan perpajakan dari klaim ini. Peserta yang memahami implikasi pajak dari pengambilan JHT dapat mengatur keuangan mereka dengan lebih baik dan memenuhi kewajiban pajak mereka secara tepat waktu. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang klaim JHT, peserta dapat membuat keputusan yang lebih tepat tentang kapan dan bagaimana mengambil manfaat JHT, serta mengelola dana mereka secara lebih efisien. Ini juga dapat mengurangi risiko ketidakpatuhan pajak dan meningkatkan efisiensi pengelolaan dana jaminan sosial secara keseluruhan. Dengan memahami undang-undang dan peraturan yang terkait, baik BPJS Ketenagakerjaan maupun peserta dapat memastikan kepatuhan terhadap

regulasi akuntansi dan perpajakan. Hal ini mengurangi risiko sanksi hukum dan administrasi, serta mendukung pengelolaan jaminan sosial yang berkelanjutan.

Dengan demikian, manfaat layanan tambahan yang memungkinkan klaim 10% dan 30% JHT sebelum pensiun sangat relevan dengan aspek akuntansi dan perpajakan. Melalui edukasi dan pemahaman yang baik, baik dari sisi BPJS Ketenagakerjaan maupun peserta, pengelolaan keuangan dan kepatuhan perpajakan dapat ditingkatkan, mendukung sistem jaminan sosial yang lebih efektif dan efisien.

Pembahasan di atas didukung oleh beberapa UU diantaranya:

- 1 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN): Menetapkan kerangka hukum bagi sistem jaminan sosial di Indonesia, termasuk jaminan hari tua.
- 2 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS): Mengatur operasional BPJS Ketenagakerjaan, termasuk penyediaan layanan tambahan dan pengelolaan dana JHT.
- 3 Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Hari Tua: Mengatur tentang prosedur klaim JHT, termasuk pengambilan sebagian manfaat JHT sebelum pensiun.
- 4 Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2015: Mengatur secara spesifik mengenai klaim 10% dan 30% JHT sebelum pensiun.
- 5 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 tentang Pajak Penghasilan: Mengatur ketentuan perpajakan atas penghasilan, termasuk potensi pajak atas manfaat JHT yang diterima peserta

Salah satu program yang diselenggarakan oleh BPJS Ketenagakerjaan yang saat ini dirasa paling besar manfaatnya oleh peserta BPJS Ketenagakerjaan adalah jaminan hari tua. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 46 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Jaminan Hari Tua, program JHT adalah manfaat uang tunai yang diberikan ketika peserta memasuki usia tertentu, tidak ingin bekerja lagi, cacat total tetap sehingga tidak mampu bekerja kembali atau meninggal dunia dan akan diberikan sampai batas waktu tertentu setelah kepesertaan mencapai minimal 10 (sepuluh) tahun. Dana JHT yang sebagian dihimpun dari tenaga kerja sangat diperlukan juga untuk menopang kehidupan walaupun masih dalam usia produktif. Untuk itu pemerintah melakukan perubahan terhadap Peraturan Pemerintah No. 46 Tahun 2015 dengan Peraturan Pemerintah No. 60 Tahun 2015, dimana manfaat JHT dapat diterima ketika peserta berhenti bekerja dengan masa tunggu 1 (satu) bulan setelah berhenti bekerja, dan tidak lagi harus menunggu kepesertaan minimal 10 (sepuluh) tahun.

Pemerintah menyediakan layanan guna menjamin serta memberi bantuan kepada masyarakatnya melalui Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. BPJS bertujuan untuk mewujudkan terselenggaranya pemberian jaminan terpenuhinya kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta dan/atau anggota keluarganya. Dalam UU No 24 tahun 2011 tersebut, BPJS Ketenagakerjaan dipercaya sebagai lembaga yang menyelenggarakan setiap program jaminan sosial tenaga kerja dalam mewujudkan peningkatan kesejahteraan para pekerja melalui beberapa program perlindungan

sosial yaitu Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Pensiun (JP) dan Jaminan Hari Tua (JHT).

Dalam Peraturan Pemerintah No 60 Tahun 2015 tersebut pemerintah telah menghapuskan peraturan pembayaran manfaat Jaminan Hari Tua minimal pada usia 56 tahun. Peraturan Pemerintah No 46 Tahun 2015 sebelumnya dijelaskan bahwa manfaat Jaminan Hari Tua bagi peserta yang memasuki usia pensiun dialokasikan pada

Dari hasil pemantauan BPJS Ketenagakerjaan cabang Medan Kota, jumlah peserta dan pencairan Jaminan Hari Tua sebagai sebagai berikut:

Tabel. 1.1. Jumlah dana JHT dan Jumlah dana JHT Progresif

BPJS Ketenagakerjaan cabang Medan Kota

No	Tahun	Jumlah Dana JHT Keseluruhan	Jumlah Dana JHT Progresif	Persen
1	2019	Rp 335,216,557,310.00	Rp 264.421.645.717,82	97,26 %
2	2020	Rp 407,556,195,009.24	Rp 399.421.465.717,82	98 %
3	2021	Rp 335,360,346,290.00	Rp 326.778.847.069,26	98,04 %
4	2022	Rp 369,948,518,950.00	Rp 363.302.772.672,96	98,18 %
5	2023	Rp 348,854,558,200.00	Rp 342,573,378,220.67	98,20 %

Berdasarkan data tabel diatas, diketahui bahwa dana Jaminan Hari Tua yang dikeluarkan oleh BPJS Ketenagakerjaan cabang Medan Kota diketahui bahwa dana Jaminan Hari Progresif dibandingkan dana Jaminan Hari Tua secara keseluruhan diketahui memiliki tingkat persenan selalu diatas 90% hal ini menandakan pekerja yang terdaftar di BPJS Ketenagakerjaan bisa mencairkan uang pada program Jaminan Hari Tua (JHT) meski belum memasuki masa pensiun. Yakni dengan syarat mengikuti kepesertaan minimal selama 10 tahun.

Nilai yang didapat adalah sebesar 30% dari total dana keseluruhan. Berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 46 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Hari Tua

Tabel. 1.2. Jumlah Peserta JHT dan Jumlah Peserta Progresif

BPJS Ketenagakerjaan cabang Medan Kota

No	Tahun	Jumlah Peserta Klaim JHT	Jumlah Peserta Klaim Progresif	Persen
1	2019	15.556 Orang	14.435 Orang	92,79 %
2	2020	22.897 Orang	21.614 Orang	94,39 %
3	2021	20.283 Orang	19.300 Orang	95,15 %
4	2022	27.199 Orang	26.046 Orang	95,76 %
5	2023	28.607 Orang	27.632 Orang	96,59 %

Berdasarkan tabel di atas, jumlah tenaga kerja aktif yang mengikuti program jaminan hari tua dalam 5 tahun terakhir mengalami peningkatan. Peserta mengajukan klaim pencairan dana disebabkan karena Pemutusan Hubungan Kerja (PHK), pihak perusahaan terpaksa melakukan pengurangan tenaga kerja karena pandemi covid-19.

Angka klaim sebagian atau klaim dini dari memanfaatkan MLT selalu meningkat setiap tahun. peserta memilih untuk klaim Jaminan Hari Tua (JHT) dengan persentase yang lebih rendah seperti 10% atau 30% karena mereka ingin mendapatkan akses sebagian dana pensiun mereka lebih awal untuk kebutuhan finansial yang mendesak atau investasi lainnya. Namun, mereka tidak terima dengan pengenaan pajak progresif yang dikenakan pada jumlah yang mereka terima di akhir karena mereka merasa bahwa pajak tersebut memberatkan secara

finansial atau tidak adil. hal ini adalah hasil dari kurangnya pemahaman tentang implikasi pajak dan bisa menimbulkan kekecewaan terhadap sistem pajak yang ada. peserta merasa bahwa besarnya pajak yang harus mereka bayarkan tidak sebanding dengan manfaat yang mereka terima dari program JHT, sehingga menyebabkan ketidakpuasan dan potensi untuk protes atau keluhan. Hal tersebut tidak sesuai dengan teori bunga majemuk, kebutuhan finansial dimasa pensiun, perlindungan dari risiko dan kemandirian keuangan yang mengansumsikan bahwa mengklaim jht di akhir / sekali sangat penting untuk memaksimalkan dana pensiun, memenuhi kebutuhan finansial, mengurangi risiko finansial dan meningkatkan kemandirian keuangan di masa pensiun. Angka kasus klaim dini jht telah mengancam salah satu sumber pengganti pendapatan peserta di masa pensiun nanti. Meningkatnya angka kasus klaim dini JHT telah mengancam salah satu sumber pengganti pendapatan pekerja di masa pensiun mereka (Rahayu, 2017).

Dalam sistem program jaminan hari tua, peserta bisa melakukan klaim dana program JHT lebih awal jika peserta aktif yang tercatat di BPJS Ketenagakerjaan. Dan jika terjadi hal-hal tertentu seperti yang menjadi ketentuan dan peraturan tentang program tersebut. Seiring dengan berlanjutnya pelaksanaan program jaminan hari tua yang merupakan program penting untuk meningkatkan taraf hidup tenaga kerja lanjut usia, maka perlu dilakukan sosialisasi untuk meningkatkan peserta program jaminan hari tua pada BPJS Ketenagakerjaan sehingga dapat mencapai tujuan atau target yang telah ditetapkan.

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan menunjukkan bahwa peserta BPJS Ketenagakerjaan cabang Medan Kota hanya paham tentang membayar iuran

dikelas pelayanan terdaftar saja, kemudian prosedur lain dan apa saja pelayanan yang didapatkan mereka kurang paham. Hal ini juga menjadi salah satu permasalahan bagi masyarakat dan BPJS itu sendiri, karena ketidakpahaman peserta itu dapat mempengaruhi masyarakat lain yang akan tergabung ke BPJS Ketenagakerjaan cabang Medan Kota dan juga mempengaruhi keberlangsungan peserta itu sendiri terhadap persepsi pelayanan BPJS Ketenagakerjaan cabang Medan Kota. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan terus berupaya merekrut pekerja khususnya pekerja sektor informal atau pekerja bukan penerima upah untuk bergabung karena ada banyak manfaat yang bisa didapat peserta jika menjadi anggota BPJS Ketenagakerjaan.

Banyak kasus yang terjadi terkait Jaminan Hari Tua yaitu Pencairan JHT sekaligus untuk saldo di bawah Rp50 juta tidak dikenakan PPh, sedangkan di atas Rp50 juta baru dikenakan PPh 5%. Untuk pencairan bertahap peserta yang memiliki NPWP, saldo akan dipotong pajak progresif 5%-30%. Bagi peserta yang tidak memiliki NPWP, dikenakan tarif 20% lebih tinggi dari pajak progresif pencairan bertahap peserta JHT yang memiliki NPWP. Banyak peserta BPJS Ketenagakerjaan yang tidak mengetahuinya karena pemotongan pajak tersebut baru muncul ketika pengambilan JHT lanjutan (solopos.com).

Kasus yang terjadi konfederasi Serikat Pekerja Nusantara (KSPN) menolak kebijakan pemerintah terkait pajak yang dibebankan pada peserta BP Jamsostek, dimana peserta program Jaminan Hari Tua (JHT) terutama yang di PHK dikenai pajak progresif saat mencairkan haknya, karena berpotensi double taxation (Pajak ganda) pada penarikan manfaat JHT yang menggunakan skema pajak progresif, Dana JHT yang disisihkan dari penghasilan sebenarnya sudah

kena pajak PPH 21, sehingga tidak perlu kena pajak lagi, maka secara ekonomi potongan pajak JHT tersebut akan merugikan peserta JHT yaitu para pekerja. Mereka sudah kena PHK kena pajak lagi (konteks.co.id).

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Manfaat Layanan Tambahan Dan Pemahaman Peserta BPJS Terhadap Klaim Jaminan Hari Tua Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas dapat diperoleh informasi tentang permasalahan sebagai berikut :

1. Meningkatnya klaim Jaminan Hari Tua sebagian serta pengenaan Pajak Progresif semakin meningkat
2. Minimnya pemahaman oleh peserta BPJS tentang penggunaan manfaat layanan tambahan yang diselenggarakan
3. Peserta BPJS yang belum memahami pengenaan pajak untuk penggunaan manfaat layanan tambahan

1.3 Batasan Masalah

Banyak faktor yang mempengaruhi Klaim Jaminan Hari Tua. Namun untuk menghindari pembahasan yang melebar, maka penulis membatasi penelitian ini dengan hanya meliputi variabel manfaat layanan tambahan dan pemahaman peserta BPJS dan tempat penelitian BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang dikemukakan di atas, maka dalam penelitian ini penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh manfaat layanan tambahan terhadap klaim jaminan hari tua pada peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota?
2. Apakah ada pengaruh pemahaman peserta BPJS terhadap klaim jaminan hari tua pada peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota?
3. Apakah ada pengaruh manfaat layanan tambahan dan pemahaman peserta BPJS terhadap klaim Jaminan Hari Tua pada peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota?

1.5 Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji dan menganalisis Pengaruh Manfaat Layanan Tambahan Terhadap Klaim Jaminan Hari Tua Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Pemahaman Peserta BPJS Terhadap Klaim Jaminan Hari Tua Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota.
3. Untuk menguji dan menganalisis Pengaruh Manfaat Layanan Tambahan Dan Pemahaman Peserta BPJS Terhadap Klaim Jaminan Hari Tua Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini pada akhirnya diharapkan dapat memberikan manfaat, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat yaitu:

- a. Dapat menambah teori atau wawasan mengenai Pengaruh Manfaat Layanan Tambahan Dan Pemahaman Peserta BPJS Terhadap Klaim Jaminan Hari Tua Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota.
- b. Sebagai pijakan dan referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan Pengaruh Manfaat Layanan Tambahan Dan Pemahaman Peserta BPJS Terhadap Klaim Jaminan Hari Tua Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti Penelitian ini merupakan bagian dari proses belajar yang diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan, sehingga dapat lebih memahami teori-teori yang selama ini dipelajari dibandingkan dengan kondisi yang sesungguhnya di lapangan.
- b. Bagi Perusahaan Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan yang berguna dan pertimbangan yang bermanfaat bagi instansi terkait untuk lebih mengetahui seberapa besar Pengaruh Manfaat Layanan Tambahan Dan Pemahaman Peserta BPJS Terhadap Klaim Jaminan Hari Tua Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota.

BAB 2

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Jaminan Hari Tua

2.1.1.1 Pengertian Jaminan Hari Tua

Program Jaminan Hari Tua disingkat JHT adalah program jangka panjang yang diberikan secara berkala sekaligus sebelum peserta memasuki masa pensiun, bisa diterima untuk janda/duda, anak atau ahliwaris peserta yang sah apabila peserta meninggal dunia. Jaminan hari tua yaitu pengendalian atas resiko hari tua dan rencana untuk menjelang waktu pensiun yang berbentuk tabungan dan dicairkan dengan cara sekaligus berupa akumulasi iuran tambahan dari pengembangan.

“Menurut (Kertonegoro, 2017), Jaminan Hari Tua merupakan kegiatan memberikan santunan pada saat tenaga kerja mencapai usia 56 (lima puluh enam) tahun, mengalami cacat tetap dan total, meninggalkan indonesia untuk tidak kembali lagi, dan mengalami PHK dengan masa kepesertaan sekurang-kurangnya 5 (lima) tahun.”

“Jaminan Hari Tua diatur dalam PP No. 46 tahun 2016 tentang penyelenggaraan Program Jaminan Hari Tua. Menurut PP, Jaminan Hari Tua adalah manfaat uang tunai yang di bayarkan sekaligus pada saat peserta memasuki usia pensiun, meninggal dunia, atau ,mengalami cacat total tetap.”

Program Jaminan Hari Tua yang di singkat program JHT adalah program jangka panjang yang diberikan secara berkala sekaligus sebelum peserta memasuki masa pensiun, bisa diterimakan kepada janda atau duda, anak atau ahli waris peserta yang sah apabila peserta meninggal dunia.

Hari tua merupakan suatu kondisi yang harus dihadapi oleh setiap orang yang dapat menyebabkan seseorang berkurang produktifitasnya bahkan produktif lagi. Keadaan tersebut menyebabkan seseorang merasa risau akandatangnya hari tua dan dengan adanya asuransi jiwa, masyarakat dapat menabung dan juga memberikan jaminan ekonomi jika terjadi resiko dengan memiliki asuransi jiwa berarti status sosial sudah bisa terproteksi dan keuangan direncanakan dengan baik.

2.1.1.2 Karakteristik Jaminan Hari Tua

Program jaminan hari tua memiliki karakteristik berikut ini:

1. Dilaksanakan secara nasional berlandaskan prinsip asuransi sosial atau tabungan wajib.
2. Tujuan penyelenggaraan adalah untuk menjamin supaya peserta menerima uang tunai jika memasuki masa pensiun, menghadapi cacat total tetap, atau meninggal dunia.
3. Kepesertaan perorangan
4. Manfaat berwujud uang tunai dibayarkan sekaligus saat peserta memasuki usia pensiun, meninggal dunia atau mengalami cacat total tetap.

2.1.1.3 Mekanisme Penyelenggaraan Jaminan Hari Tua

Peserta jaminan hari tua merupakan orang yang sudah membayar iuran, tergolong orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia yang telah membayar iuran. Peserta program JHT terdiri atas:

1. Peserta Penerima Upah yang Bekerja Pada Pemberi Kerja Selain Penyelenggara Negara
2. Peserta bukan penerima upah.

2.1.1.4 Tata Cara Pembayaran Iuran

Peserta Penerima Upah yang Bekerja Pada Pemberi Kerja Selain Penyelenggara Negara. Besaran iuran 5,7% (lima koma tujuh persen) Upah, dengan ketentuan:

1. 2,0% (dua koma nol persen) upah ditanggung oleh pekerja.
2. 3,7% (tiga koma tujuh persen) upah ditanggung oleh pemberi kerja.

Upah yang dimaksud berupa upah pokok dan tunjangan tetap sebulan, misalnya upah dibayarkan harian, maka dasar perhitungan pembayaran iuran jaminan hari tua dihitung dari Upahsehari dikalikan 25 (dua puluh lima). Pekerja borongan atau satuan pendapatan, upah selama satu bulan seperti dasar pembayaran iuran JHT dihitung dari upah rata-rata 3 (tiga) bulan terakhir. Pekerja yang pekerjaan bergantung pada bentuk keadaan yang upahnya didasarkan pada upah borongan, upah sebulan sebagai dasar pembayaran iuran JHT dihitung dari Upah rata-rata 12 (dua belas) bulan terakhir. Bagi peserta bukan penerima upah didasarkan pada jumlah nominal tertentu dari penghasilan peserta yang ditetapkan dalam daftar Lampiran PP NO. 46 Tahun 2015. Peserta memilih jumlah nominal tertentu sebagai dasar perhitungan iuran sesuai penghasilan masing-masing. Alur perhitungan dalam lampiran tersebut akan dievaluasi menurut berkala paling lama 3 (tiga) tahun yang ditetapkan dengan Peraturan Pemerintah.

2.1.1.4 Manfaat Jaminan Hari Tua

Manfaat dari program jaminan hari tua berupa uang tunai yang besarnya adalah nilai akumulasi iuran ditambah hasil pengembangannya, yang dibayarkan secara sekaligus apabila:

1. Peserta mencapai usia pensiun

2. Peserta mengalami cacat total tetap
3. Peserta meninggal dunia

Besarnya manfaat jaminan hari tua merupakan sebesar nilai akumulasi seluruh iuran yang sudah disetor ditambah hasil pengembangan dan dibayar secara sekaligus, setelah peserta mempunyai masa kepesertaan paling singkat 10 tahun. Sesudah waktu kepesertaan, manfaat Jaminan hari tua dapat diambil paling banyak 30% dari jumlah JHT, untuk kepemilikan rumah atau paling banyak 10%. Manfaat JHT berupa uang tunai yang dibayarkan kepada peserta apabila peserta berusia 56 tahun, meninggal dunia, atau mengalami cacat total tetap. Sesuai PP No.60 tahun 2015 tentang perubahan atas PP No. 46 Tahun 2015 tentang Penyelenggara Program jaminan hari tua, manfaat jaminan hari tua bagi peserta menjangkau usia pensiun tersebut, terlibat juga peserta yang bekerja, seperti sebagai berikut:

1. Peserta mengundurkan diri
2. Peserta terkena pemutusan hubungan kerja
3. Peserta yang meninggalkan indonesia untuk selama-lamanya

2.1.1.5 Besaran Iuran Jaminan Hari Tua

Besar iuran sesuai dengan pasal 16 ayat (1) peraturan pemerintah No. 46 tahun 2015 tentang iuran jaminan hari tua bagi para peserta yang ingin membayar kewajibannya harus mengikuti anjuran atau besaran iuran yang telah ditentukan dalam program tersebut, yakni :

1. Peserta Penerima Upah (PU)

- a. Iuran JHT peserta penerima upah yang bekerja pada pemberi kerja atau perusahaan sebesar 5,7% dari upah perbulan dengan ketentuan, 2% ditanggung oleh tenaga kerja, 3,7% ditanggung oleh pemberi kerja.
- b. Besarnya iuran program jaminan hari tua bagi peserta penerima upah yang bekerja pada pemberi kerja selain penyelenggara negara dilakukan evaluasi secara berkala paling lama 3 tahun yang ditetapkan dengan peraturan pemerintah.
- c. Dasar pembayaran iuran JHT bagi peserta penerima upah ialah berdasarkan upah sebulan yang diterima tenaga kerja.
- d. Upah sebulan yang diterima pekerja terdiri atas upah pokok dan tunjangan tetap.
- e. Apabila upah dibayarkan secara harian, upah sebulan sebagai dasar pembayaran iuran jht di hitung dari upah sehari dikalikan
- f. Apabila upah dibayarkan secara borongan atau satuan hasil, upah sebulan sebagai dasar pembayaran iuran jht dihitung dari upah rata-rata 3 bulan terakhir.
- g. Apabila pekerja tergantung pada keadaan cuaca yang upahnya didasarkan pada upah borongan, upah sebulan sebagai dasar pembayaran iuran jht dihitung dari upah rata-rata 12 bulan terakhir.
- h. Pembayaran iuran paling lambat tanggal 15 bulan berikutnya dari bulan yang bersangkutan.
- i. Apabila tanggal 15 jatuh hari libur, maka iuran dibayarkan pada hari kerja berikutnya,

- j. Apabila pembayaran iuran JHT mengalami keterlambatan maka pemberi kerja dikenakan denda sebesar 2% dan pembayaran denda tersebut dilakukan saat pembayaran penyetoran pada bulan berikutnya.
2. Peserta Bukan Penerima Upah (BPU)
 - a. Iuran JHT bagi peserta bukan penerima upah didasarkan pada jumlah nominal tertentu dari penghasilan peserta.
 - b. Bagi peserta bukan penerima upah dapat memilih berapa jumlah iuran yang akan dibayarkan.
 - c. Pembayaran iuran pada peserta bukan penerima upah dapat dilakukan secara individu, melalui wadah, atau melalui kelompok tertentu yang dibentuk oleh peserta.
 - d. Pembayaran iuran paling lambat tanggal 15 bulan berikutnya dari bulan yang bersangkutan.
 - e. Apabila tanggal 15 jatuh pada hari libur, maka iuran dibayarkan pada saat hari kerja berikutnya.

Oleh karena itu premi jaminan hari tua (JHT) yang dibayar pemberi kerja tidak dimasukkan sebagai penghasilan karyawan (tidak menambah penghasilan bruto karyawan). Pengenaan pajaknya akan dilakukan pada saat karyawan yang bersangkutan menerima jaminan hari tua dari PT. Jamsostek dan jika premi jaminan hari tua yang dibayar sendiri oleh karyawan merupakan pengurangan penghasilan bruto bagi karyawan dalam perhitungan PPh karyawan

2.1.1.5 Persyaratan Pembayaran Manfaat Jaminan Hari Tua

Peserta mencapai usia pensiun (56 tahun).

1. Untuk Peserta mengajukan pembayaran manfaat jaminan hari tua dengan mengisi formulir pengajuan klaim yang dilengkapi dokumen seperti:
 - a. Kartu asli peserta BPJS Ketenagakerjaan
 - b. Surat keterangan berhenti bekerja dikarena usia pensiun dari perusahaan bagi yang sudah tidak bekerja lagi,
 - c. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) yang masih berlaku, serta
 - d. Fotokopi rekening tabungan jika pembayaran dilakukan melalui transfer.
2. Untuk peserta usia 56 tahun yang masih aktif bekerja, dapat menentukan akan mengambil saldo jaminan hari tua atau menunda pembayaran manfaat JHT, dan meneruskan kepesertaan serta mengambil JHT setelah berhenti bekerja.

Peserta mengundurkan diri dini usia pensiun (56 tahun) sebagai berikut:

1. Pemberian manfaat JHT bagi peserta yang mengundurkan diri dari tempat bekerja dan sedang tidak bekerja kembali, dapat mengajukan pembayaran manfaat JHT dengan masa tunggu satu bulan terhitung sejak surat pengunduran diri dari perusahaan tempat bekerja diterbitkan.
2. Masa tunggu satu bulan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terhitung sejak non aktif kepesertaan di BPJS Ketenagakerjaan.
3. Peserta mengajukan pembayaran manfaat JHT dengan mengisi formulir pengajuan klaim yang dilengkapi dokumen berikut ini:
 - a. Kartu asli peserta BPJS Ketenagakerjaan

- b. Surat keterangan pengunduran diri dari perusahaan tempat bekerja yang ditujukan kepada dan diketahui oleh Dinas Ketenagakerjaan setempat dengan tembusan kepada BPJS Ketenagakerjaan setempat.
 - c. Fotokopi kartu tanda penduduk dan kartu keluarga yang masih berlaku
 - d. Fotokopi rekening tabungan jika pembayaran dilakukan melalui transfer.
4. Persyaratan surat keterangan pengunduran diri wajib bagi peserta yang mengundurkan diri.
 5. Dalam hal peserta yang mengajukan pembayaran kegunaan jaminan hari tua kepada BPJS Ketenagakerjaan ketahuan masih bekerja, peserta dan/pemberi kerja dapat dikenakan sanksi selaras keputusan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Peserta akibat pelepasan hubungan kerja melalui pengadilan hubungan industrial sebagai berikut:

1. Untuk pemberian kegunaan jaminan hari tua untuk peserta yang tertimpa pemutusan hubungan kerja (PHK) dapat menganjurkan pembayaran kegunaan jaminan hari tua dengan waktu tunggu satu bulan terhitung sejak tanggal penetapan pengadilan hubungan industrial
2. Untuk peserta mengajukan pembayaran manfaat JHT dengan mengisi formulir pengajuan klaim yang dilengkapi dengan data-data berikut:
 - a. Kartu asli BPJS Ketenagakerjaan
 - b. Bukti penetapan pemutusan hubungan kerja dari pengadilan hubungan industrial tempat peserta bekerja
 - c. Fotokopi kartu tanda penduduk dan kartu keluarga yang masih berlaku

- d. Fotokopi rekening tabungan jika pembayaran dilakukan melalui transfer.
3. Dalam hal peserta yang mengajukan pembayaran manfaat JHT kepada BPJS Ketenagakerjaan terbukti masih bekerja, peserta dan/atau pemberi kerja dapat dikenakan hukuman sesuai kebijakan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Untuk Peserta terdampak pemutusan hubungan kerja melalui Bipartit (pengusaha dan pekerja) sebagai berikut:

1. Pemberian manfaat jaminan hari tua bagi peserta yang terdampak akibat pemutusan hubungan kerja melalui Bipartit dapat mengajukan pembayaran manfaat jaminan hari tua sampai masa tunggu satu bulan terhitung sejak tanggal perjanjian bersama didaftarkan pada pengadilan hubungan industrial tempat peserta bekerja.
2. Peserta mengajukan pembayaran manfaat jaminan hari tua dengan mengisi formulir pengajuan klaim yang dilengkapi data-data berikut:
 - a. Kartu asli peserta BPJS Ketenagakerjaan
 - b. Fotokopi perjanjian bersama
 - c. Bukti pendaftaran perjanjian bersama pengadilan hubungan industrial tempat peserta bekerja
 - d. Fotokopi kartu tanda penduduk dan kartu keluarga yang masih berlaku
 - e. Fotokopi rekening tabungan jika pembayaran dilakukan melalui transfer
3. Dalam hal peserta yang mengajukan pembayaran kegunaan jaminan hari tua kepada BPJS Ketenagakerjaan ketahuan masih bekerja, peserta

dan/atau pemberi kerja dapat dikenakan hukuman sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Untuk Peserta meninggalkan indonesia untuk selama-lamanya:

1. Penyerahan manfaat jaminan hari tua bagi peserta Warga Negara Indonesia (WNI) yang meninggalkan wilayah Indonesia untuk semasih dapat mengajukan pembayaran manfaat JHT.
2. Untuk Peserta mengajukan pembayaran manfaat JHT dengan mengisi formulir pengajuan klaim yang dilengkapi dokumen sebagai berikut: a. Kartu asli peserta BPJS Ketenagakerjaan b. Fotokopi kartu tanda penduduk dan kartu keluarga yang masih berlaku c. Fotokopi keterangan berhenti bekerja d. Fotokopi paspor e. Fotokopi visa f. Fotokopi rekening tabungan jika pembayaran dilakukan melalui transfer
3. Pemberian manfaat jaminan hari tua bagi peserta Warga Negara Asing (WNA) yang meninggalkan wilayah Indonesia untuk selama-lamanya dapat mengemukakan pembayaran manfaat jaminan hari tua,
4. Untuk peserta mengajukan pembayaran manfaat jaminan hari tua dengan mengisi formulir pengajuan klaim yang dilengkapi dokumen sebagai berikut:
 - a. Kartu asli peserta BPJS Ketenagakerjaan
 - b. Fotokopi paspor
 - c. Fotokopi keterangan habis kontrak kerja/berakhirnya masa tugas di Indonesia
 - d. Surat pernyataan tidak bekerja lagi di Indonesia

- e. Fotokopi rekening tabungan jika pembayaran dilakukan melalui transfer.

Untuk Peserta mengalami cacat total tetap:

1. Pemberian kegunaan jaminan hari tua bagi peserta mengalami cacat total tetap dapat mengajukan pembayaran manfaat jaminan hari tua.
2. Untuk peserta mengajukan pembayaran kegunaan jaminan hari tua dengan mengisi formulir pengajuan klaim yang dilengkapi dokumen sebagai berikut:
 - a. Kartu asli peserta BPJS Ketenagakerjaan
 - b. Surat keterangan dari dokter yang merawat atau dokter penasehat yang menyatakan cacat total
 - c. Surat keterangan tidak mampu bekerja karena cacat atau berhenti bekerja dari pemberi kerja
 - d. Fotokopi kartu tanda penduduk dan kartu keluarga yang masih berlaku
 - e. Fotokopi rekening tabungan jika pembayaran dilakukan melalui transfer
3. Untuk pembayaran hak atas manfaat jaminan hari tua diperhitungkan melewati satu bulan berikutnya setelah peserta ditetapkan mengalami cacat total tetap.

Untuk peserta meninggal dunia:

1. Pemberian kegunaan jaminan hari tua bagi peserta yang meninggal dunia dapat diajukan pembayaran manfaat jaminan hari tua oleh ahli waris peserta

2. Untuk ahli waris mengajukan pembayaran manfaat jaminan hari tua dengan mengisi formulir pengajuan sebagai berikut:
 - a. Kartu asli peserta BPJS Ketenagakerjaan
 - b. Surat keterangan kematian dari rumah sakit/kepolisian/kelurahan atau fotokopi legalisir dengan menampilkan yang asli
 - c. Surat keterangan ahli waris dari instansi yang berwenang
 - d. Fotokopi kartu tanda penduduk (KTP) dan kartu keluarga (KK) yang masih berlaku.

2.1.1.5 Tahapan untuk mencairkan Jaminan Hari Tua

Tahapan- tahapan yang dilakukan untuk mencairkan jaminan hari tua yaitu sebagai berikut :

1. Cek Kelengkapan Dokumen

Tahapan awal dari proses dan tahap pencairan dana Jaminan Hari Tua BPJS Ketenagakerjaan merupakan pemeriksaan dokumen. Dokumen memang merupakan syarat yang utama dari semua hal apapun yang berkaitan dengan pencairan keuangan. Di BPJS Ketenagakerjaan tersebut proses pemeriksaan dokumen kebanyakan dilakukan oleh petugas satpam dengan mengenakan map ceklis petugas security hendak mengecek satu persatu dokumen dan berkas-berkas yang anda bawa. Apabila ada satu berkas saja yang kurang, petugas tidak akan membebaskan peserta pengajuan pencairan jaminan hari tua ketahap selanjutnya. Peserta akan diminta pulang terlebih dahulu untuk melengkapi berkas-berkas yang kurang. Dan apabila ada berkas-berkas yang belum difotocopi, petugas security biasanya akan menyarankan berkas kepada peserta pencairan jaminan hari tua dan meminta peserta untuk menfotocopynya terlebih dahulu. Berkas-berkas yang wajib

dipenuhi dan dipotocopy dalam proses pencairan uang Jaminan Hari Tua BPJS Ketenagakerjaan tersebut berupa kartu peserta Jamsostek/BPJS TK, paklarang, KTP atau SIM, kartu keluarga dan buku tabungan.

2. Mengisi Formulir Klaim Jaminan Hari Tua

Apabila peserta sudah melengkapi semua berkas-berkas yang dibutuhkan dan dinyatakan lengkap oleh petugas, maka peserta akan melanjutkan ketahap kedua yaitu pengisian formulir, ditahapan ini peserta akan diberikan formulir pencairan Jaminan Hari Tua oleh petugas. Tugas peserta pada tahap ini adalah mengisi formulir tersebut dengan data-data yang benar serta akurat.

3. Menandatangani Surat Pernyataan Sedang Tidak Bekerja

Apabila peserta telah mengisi formulir dengan lengkap dan benar, peserta diharuskan untuk mengisi surat pernyataan. Surat pernyataan ini berisi keterangan yang memberitahukan apabila peserta sungguh sedang tidak bekerja diperusahaan manapun. Surat pernyataan tersebut wajib peserta tandatangani diatas materai Rp.6000 sebagai penguatnya pernyataan.

4. Meletakkan Dokumen Kedalam Dropbox

Seluruh berkas yang sudah diperiksa beserta formulir permohonan dan surat pernyataan yang sudah ditandatangani dimasukkan kedalam map sesudah itu dimasukkan kedalam dropbox yang telah disediakan yang nantinya hendak diperiksa kembali oleh petugas.

5. Mengambil Nomor Antrian

Seudah memasukkan berkas kedalam dropbox, peserta mengambil nomor antrian yang terdapat dibawah dropboox dan menunggu antrian di kursi tunggu. Pemanggilan hendak dilakukan berdasarkan urutan nomor antrian.

6. Verifikasi Data Diri

Apabila nama peserta dipanggil berdasarkan nomor urut, langkah selanjutnya peserta masuk kelangkah verifikasi data, peserta akan di wawancara.

7. Foto Diri

Apabila sudah selesai wawancara, peserta akan diharap untuk foto diri. Peserta BPJS Ketenagakerjaan yang telah tidak bekerja dan akan memungut 100% saldo Jaminan Hari Tua, yang hendak menjadi bukti bahwa telah melaksanakan pencairan klaim Jaminan Hari Tua.

8. Menerima Tanda Bukti Transaksi

Langkah pencairan dana Jaminan Hari Tua BPJS Ketenagakerjaan adalah penerimaan tanda bukti transaksi. Apabila telah dilakukan transfer oleh BPJS Ketenagakerjaan rekening peserta Klaim Jaminan Hari Tua, maka peserta akan menerima tanda buktinya. Kartu peserta BPJS Ketenagakerjaan yang telah dicairkan tidak bisa dikembalikan kepada peserta lagi

2.1.2 Klaim Jaminan Hari Tua

2.1.2.1 Pengertian Klaim Jaminan Hari Tua

Dalam Kamus Bahasa Indonesia menyebutkan bahwa “Klaim adalah tuntutan pengakuan atas suatu fakta bahwa seseorang berhak (memiliki atau mempunyai) atas sesuatu, dan klaim merupakan pernyataan tentang suatu fakta atau kebenaran sesuatu.

“Menurut (Sigiro & Afiezan, 2022) klaim adalah suatu permintaan salah satu dari dua pihak yang mempunyai ikatan, agar haknya terpenuhi. Prinsip Jaminan Hari Tua yaitu tabungan untuk bekal hari tua yang merupakan akumulasi iuran ditambah dengan hasil pengembangan, diberikan secara sekaligus atau berkala, manfaat subsidi bunga perumahan. Berdasarkan keterangan salah satu (penata muda pelayanan) yang menangani klaim jaminan hari tua.”

“Menurut (Wati & Maulina, 2022) Klaim Adalah pengajuan hak yang dilakukan oleh tertanggung kepada penanggung untuk memperoleh hak nya berupa pertanggungan atas kerugian berdasarkan perjanjian atau akad yang dibuat, dengan kata lain Klaim adalah proses pengajuan oleh peserta untuk mendapatkan uang pertanggungan setelah tertanggung melaksanakan seluruh kewajibannya kepada penanggung. Yaitu berupa penyelesaian pembayaran premi sesuai dengan kesepakatan sebelumnya.”

“Menurut (Rindiani & Tambusai, 2022) Klaim adalah kerugian atau kerusakan yang diderita oleh tertanggung terhadap objek yang di pertanggungkan nya yang diakibatkan oleh resiko yang dijamin di dalam polis. Dalam kamus bahasa klaim menyatakan bahwa pengakuan suatu fakta bahwa seorang individu berhak untuk memiliki atau mempunyai atas sesuatu, dalam konsep klaim berkembang sesuai dengan perkembangan model asuransi kesehatan, pada sistem asuransi kesehatan ataupun ketenagakerjaan, sistem pembayaran yang dilakukan oleh komersial (Indemnity) adalah dengan sistem fee for service kepada pemberi layanan tersebut.”

“Klaim juga sesuatu yang mana tertanggung menyatakan kerugian dan memberikan bukti yang di perlukan, dan perusahaan asuransi menerima klaim serta memberikan manfaat untuk menggambarkan proses tersebut (Sartika et al., 2022).”

“Menurut (Ilyas, 2016) definisi Klaim adalah suatu permintaan salah satu dari dua pihak yang mempunyai ikatan, agar hak nya terpenuhi. Satu dari dua pihak yang melakukan ikatan tersebut akan mengajukan klaimnya kepada pihak lain sesuai dengan perjanjian atau provisi polis yang di sepakati bersama oleh kedua belah pihak tersebut.”

2.1.2.2 Jenis Jenis Klaim Jaminan Hari Tua

Jenis-jenis klaim di bagi menjadi lima (5) yaitu:

1. Klaim atas kematian Klaim tersebut muncul ketika penerima manfaat atau permohonan yang disebutkan dalam polis telah meninggal dunia sementara polis masih berlaku.
2. Klaim atas penebusan Klaim muncul ketika polis telah menghasilkan saldo tunai, sementara pemegang polis mengakhiri perjanjian asuransi.

3. Klaim atas berakhirnya kontrak Klaim tersebut timbul ketika jangka waktu perjanjian asuransinya telah berakhir, sementara polis masih berlaku (premi telah dibayar selama jangka waktu kontrak)
4. Klaim atas kecelakaan Klaim tersebut timbul ketika pemohon mengalami kecelakaan dan polis masih berlaku.
5. Klaim atas asuransi rawat inap dan rawat jalan Klaim tersebut timbul karena pemohon menderita penyakit dan memerlukan rawat inap atau rawat jalan.

2.1.2.2 Tata Cara Klaim Jaminan Hari Tua

1. Pengajuan Klaim dapat dilakukan secara langsung yang terdekat pada kantor Cabang Utama (KCU), Kantor Cabang Pembantu (KCP), dan Kantor Cabang (KC) diseluruh Indonesia.
2. Isikan Formulir pengajuan Klaim JHT yang disediakan petugas BPJS
3. Minta bantuan jika bingung dengan cara mengisi formulir pengajuan tersebut
4. Pengajuan Klaim juga dapat dilakukan secara tidak langsung yaitu melalui surat menyurat.
5. Pengajuan Klaim dapat dilakukan atau diakses secara online (e-klaim) melalui website, khusus untuk pembayaran jaminan pertama.
6. Pengajuan Klaim dapat dilakukan melalui Mitra Bayar (office channelling)
7. Cek kembali sudah benar atau kurang lengkap dokumen tersebut
8. Semua dokumen harus lengkap sebelum diserahkan kepada customer agar pencairan dana cepat cair.
9. Selesai, dan tunggu intruksi selanjutnya dari CSO.

Secara prosedur, pengajuan klaim JHT BPJS Ketenagakerjaan via Lapak Asik online pun boleh dibilang amat efektif dengan tetap mengedepankan aspek keamanan. Adapun tahapan Lapak Asik dalam mengajukan klaim JHT adalah sebagai berikut:

1. Registrasi melalui situs antrian.BPJStketenagakerjaan.go.id
2. Pilih tanggal, waktu pengajuan, dan kantor cabang yang terdekat.
3. Scan atau pindai semua dokumen yang dipersyaratkan, termasuk formulir klaim JHT yang sudah terisi lengkap lalu kirimkan dokumen tersebut melalui email kantor cabang tujuan yang dipilih.

Berikut semua dokumen yang harus dilampirkan:

- a. KPJ (Kartu Peserta Jamsostek) atau kartu BPJS Ketenagakerjaa
- b. KK (Kartu Keluarga)
- c. KTP elektronik atau e-KTP.
- d. Buku rekening tabungan pribadi
- e. Paklaring/surat pengalaman kerja/surat referensi
- f. Surat keterangan Pemberhentian Kerja jika berhenti bekerja karena PHK
- g. Surat PKWT (Perjanjian Kerja Waktu Tertentu) yang pertama kali diterimabagi yang berhenti bekerja karena habis kontrak
- h. Foto diri tampak dari depan
- i. Formulir F5 yang telah diisi dan ditandatangani
- j. Barcode antrian online
- k. Kartu NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) apabila saldo JHT yang dimiliki di atas 50 juta

4. Kirimkan dokumen yang sudah dipindai melalui email ke kantor cabang tujuanyang dipilih paling lambat H-1 sebelum tanggal pengajuan.
5. Setelah email diterima, informasi akan diberikan melalui pesan singkat (teks) mengenai waktu serta identitas petugas BPJAMSOSTEK yang nantinya akan menghubungi peserta melalui panggilan video (video call).
6. Siapkan seluruh dokumen asli yang harus ditunjukkan saat dihubungi melalui panggilan video.
7. Jika dokumen dinyatakan lengkap dan telah lolos verifikasi petugas, klaim JHT akan ditransfer ke rekening bank milik peserta.

2.1.2.3 Indikator Klaim Jaminan Hari Tua

Menurut (Setiawan, 2022) adapun indikator klaim jaminan hari tua adalah

1. Keadilan
 - a. Pemberian pelayanan secara merata.
 - b. Pemberian Pelayanan Tanpa Pandang Bulu
2. Kemudahan
 - a. Sikap Prihatin Pegawai Dalam Melayani.
 - b. Bertindak Adil Dalam Memberikan Pelayanan.
3. Kepedulian
 - a. Tanggap Terhadap Keluhan Masyarakat.
 - b. Evaluasi Pencapaian Pelayanan.
4. Keandalan
 - a. Kemampuan Pegawai
 - b. Waktu Penyelesaian Pelayanan
5. Kenyamanan
 - a. Tersedia loket dan ruang pelayanan
 - b. Tersedianya Pegawai Penerima Pelayanan
6. Kepercayaan
 - a. Keramahan Pegawai.
 - b. Sopan Santun Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan.

Menurut (Wati & Maulina, 2022) Beberapa indikator yang umumnya digunakan untuk mengevaluasi klaim jaminan hari tua

melibatkan aspek keuangan, administratif, dan kualitatif. Beberapa di antaranya meliputi:

1. **Tingkat Pembayaran Klaim**
Menunjukkan sejauh mana klaim jaminan hari tua disetujui dan dibayarkan dengan tepat waktu.
2. **Rasio Keuangan**
Melibatkan perbandingan antara pendapatan dan aset program jaminan hari tua dengan klaim yang diajukan. Rasio ini dapat memberikan gambaran tentang kesehatan keuangan program tersebut.
3. **Efisiensi Administratif**
Mengukur seberapa efisien sistem administrasi dalam memproses dan menyelesaikan klaim, termasuk waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan proses klaim. **Kepatuhan Hukum dan Peraturan:** Menilai sejauh mana program jaminan hari tua mematuhi hukum dan peraturan yang berlaku, serta apakah program tersebut beroperasi secara etis.
4. **Kepuasan Peserta**
Mengevaluasi tingkat kepuasan peserta terhadap program jaminan hari tua, termasuk pelayanan pelanggan, informasi yang disediakan, dan ketersediaan dukungan.
5. **Performa Investasi**
Jika program jaminan hari tua melibatkan investasi dana pensiun, performa investasi dapat menjadi indikator penting.

2.1.3 Manfaat Layanan Tambahan

2.1.3.1 Pengertian Manfaat Layanan Tambahan

Kementerian Ketenagakerjaan RI, bersama Apindo dan BPJS Ketenagakerjaan memberikan sosialisasi tentang perubahan atas Permenaker No. 35 Tahun 2016 terkait tata cara pemberian, persyaratan dan jenis Manfaat Layanan Tambahan (MLT) dalam program Jaminan Hari Tua (JHT) menjadi Permenaker no. 17 Tahun 2021. Direktur Jenderal Pembinaan Hubungan Industrial dan Jaminan Sosial Tenaga Kerja (PHI-JSK) Kementerian Ketenagakerjaan RI mengatakan, bahwa MLT JHT merupakan wujud konkret

kepedulian pemerintah terhadap kesejahteraan dan perlindungan bagi pekerja. "Karena MLT ini memberikan manfaat layanan tambahan dari JHT, untuk memenuhi salah satu kebutuhan primer atau kebutuhan pokok pekerja yaitu memiliki rumah sendiri.

Permenaker no.17 Tahun 2021 ini diterbitkan atas dasar evaluasi kita semua, yakni Kemnaker, BPJS Ketenagakerjaan atau BPJS Jamsostek sebagai operator jaminan-jaminan sosial, Apindo, bank-bank penyalur atau himbara.. Diketahui bahwa MLT sudah ada sejak 2016. Namun, berdasarkan beberapa evaluasi, Indah mengakui jumlah penggunaanya masih kurang. Hal itu terjadi karena masih kurangnya sosialisasi, pemberian pemahaman, dan daya tarik.

Adanya kurang sosialisasi bahwa dana JHT yang pekerja iurkan, yang dikelola oleh BPJS Jamsostek itu sebenarnya dapat dimanfaatkan dalam bentuk perumahan, kurangnya daya tarik terjadi dikarenakan bunga MLT yang terlalu tinggi.

Aturan terbaru terkait pencairan manfaat Jaminan Hari tua (JHT) yang baru bisa dicairkan jika peserta program berusia 56 tahun. Aturan ini tertuang dalam Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 2 Tahun 2022 tentang Tata Cara dan Persyaratan Pembayaran Manfaat Jaminan Hari Tua.

Peserta JHT hanya bisa mencairkan haknya ketika memasuki usia pensiun atau 56 tahun. "Sesuai dengan Permenaker Nomor 2 Tahun 2022, bagi peserta yang mengundurkan diri, PHK atau meninggalkan Indonesia untuk selamanya, manfaat JHT akan dibayarkan pada saat peserta mencapai usia 56 tahun. Namun bagi peserta yang meninggalkan Indonesia untuk selama-lamanya dengan status WNA, maka saldo JHT dapat langsung dicairkan.

Peserta program perlindungan sosial masih bisa mencairkan saldo JHT sebelum berusia 56 tahun. Akan tetapi, tidak semua dana JHT bisa diambil jika ditarik pra-pensiun. BPJS Kesehatan mengatur pencairan saldo JHT sebelum pensiun dapat dilakukan dengan besaran 30% untuk kepemilikan rumah, dan 10% untuk keperluan lain.

Pasal 4 Permenaker 2/2022 menyebutkan, manfaat JHT yang bisa dicairkan peserta ketika mencapai usia pensiun termasuk bagi pekerja yang berhenti. Mereka meliputi peserta yang mengundurkan diri, terkena PHK, dan mereka yang meninggalkan Indonesia untuk selama-lamanya. Manfaat JHT bagi peserta mengundurkan diri sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2) huruf a dan peserta terkena pemutusan hubungan kerja sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2) huruf b diberikan pada saat peserta mencapai usia 56 (lima puluh enam) tahun, tulis Pasal 5. Pada saat beleid ini berlaku, maka Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 19 Tahun 2015 tentang Tata Cara dan Persyaratan Pembayaran Manfaat Jaminan Hari Tua dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

2.1.3.2 Indikator Manfaat Layanan Tambahan

Menurut (Istiarni & Hadiprajitno, 2014) Indikator manfaat layanan tambahan JHT dapat melibatkan beberapa aspek untuk mengevaluasi dan mengukur nilai tambah yang diberikan oleh layanan tersebut. Berikut beberapa indikator yang dapat diperhatikan:

1. **Tingkat Perlindungan Tambahan**
Menilai sejauh mana layanan tambahan JHT memberikan perlindungan yang lebih luas atau meningkatkan nilai manfaat JHT utama.
2. **Ketersediaan Opsi Investasi**
Jika program JHT melibatkan investasi dana pensiun, indikator ini dapat melibatkan variasi dan ketersediaan opsi investasi, serta performa investasi yang dapat dipilih oleh peserta.

3. **Fleksibilitas Pensiun**
Evaluasi sejauh mana layanan tambahan memberikan fleksibilitas dalam memilih opsi pensiun, seperti pensiun sebagian atau pembayaran sekaligus.
4. **Edukasi Keuangan**
Menilai apakah layanan tambahan menyertakan program edukasi keuangan untuk membantu peserta dalam merencanakan keuangan pensiun mereka.
5. **Akses Layanan Konsultasi**
Menilai ketersediaan dan kualitas layanan konsultasi yang diberikan kepada peserta untuk membantu mereka memahami manfaat, opsi, dan strategi pensiun.
6. **Pelayanan Pelanggan**
Evaluasi kualitas pelayanan pelanggan yang terkait dengan layanan tambahan JHT, termasuk respons terhadap pertanyaan dan keluhan peserta. Kejelasan Kebijakan: Pastikan kebijakan terkait layanan tambahan JHT mudah dipahami oleh peserta, termasuk syarat dan ketentuan.
7. **Kepuasan Peserta**
Survei kepuasan peserta terkait dengan layanan tambahan JHT untuk menilai sejauh mana peserta merasa puas dan bernilai dengan tambahan tersebut.

2.1.4 Pemahaman Peserta BPJS

2.1.4.1 Pengertian Pemahaman Peserta BPJS

“Menurut (Laili, 2014) mengemukakan teori yang disebut “teori kognitif pemahaman, yang di dalamnya membangun makna berdasarkan tujuan pembelajaran, mencakup, komunikasi oral, tulisan dan grafis”. Lalu teori tersebut dilakukan revisi oleh Anderson dan Kratwohl yakni perubahan kata benda (dalam taksonomi bloom) menjadi kata kerja (dalam taksonomi revisi).”

“Sedangkan pengertian pemahaman (Wijaya, 2017) yang menyatakan bahwa Pemahaman adalah bagaimana seseorang mempertahankan membedakan, menduga, menerangkan, memperluas,

menyimpulkan, menggeneralisasikan, memberikan contoh, memberikan contoh, menuliskan kembali dan memperkirakan.”

2.1.4.2 Indikator Pemahaman Peserta BPJS

Menurut (Wijaya, 2017) indikator kemampuan pemahaman dapat dijabarkan menjadi tiga, yaitu:

1. Menerjemahkan (*Translation*)
Pengertian menerjemahkan di sini bukan saja pengalihan (*Translation*) arti dari bahasa yang satu ke dalam bahasa yang lain. Dapat juga dari konsepsi abstrak menjadi suatu model, yaitu model simbolik untuk mempermudah orang mempelajarinya.
2. Menginterpretasi (*Interpretation*)
Kemampuan ini lebih luas daripada menerjemahkan, ini adalah kemampuan untuk mengenal dan memahami. Ide utama suatu komunikasi.
3. Mengekstrapolasi (*Extrapolation*)
Agak lain dari menerjemahkan dan menafsirkan, tetapi lebih tinggi sifatnya. Ia menuntut kemampuan intelektual yang lebih tinggi.

2.2. Penelitian Terdahulu

Untuk memberi kejelasan mengenai penelitian yang dilakukan maka berikut akan disajikan penelitian terdahulu yaitu :

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

N o	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	(Wijayanti &	Implementasi Kebijakan	Implementasi kebijakan manfaat JHT di

	Jannah, 2019)	Manfaat Jaminan Hari Tua di Indonesia	Indonesia telah berjalan dengan memperhatikan faktor sosial yang terjadi, yakni masih banyaknya status pekerja kontrak/outsourcing sehingga PHK menjadi hal yang dapat menghilangkan pendapatan dan beresiko terhadap pekerja walaupun pada usia produktif.
2	(Nasution & Sukmawati, 2023)	Faktor-faktor yang Memengaruhi Pengambilan Keputusan Terhadap Klaim Jaminan Hari Tua	Variabel yang berpengaruh positif secara signifikan terhadap keputusan untuk menunda klaim adalah variabel persepsi mengenai kebijakan, kepercayaan, intervensi informasi dan literasi jaminan sosial. Sedangkan untuk literasi keuangan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan menunda klaim.
3	(Piteradja et al., 2017)	Implementasi Program Jaminan Hari Tua Di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Kota Manado	<ol style="list-style-type: none"> 1. Masih kurangnya sumber daya manusia untuk memberikan pelayanan secara maksimal kepada peserta klaim, sehingga pelayanan yang dilakukan juga belum efektif. diakibatkan keterbatasan sumber daya yang ada, terutama dalam perekrutan pegawai masih sedikit 2. Masih kurangnya sosialisasi yang dilaksanakan untuk meningkatkan kepesertaan, terlebih pekerja sektor informal. sebab sosialisasi yang dilaksanakan bagi sektor informal banyak mengalami kesulitan dibanding dengan sektor formal, oleh karena itu bagi pekerja informal belum tersosialisasikan secara maksimal. 3. Dalam implementasinya program ini ternyata belum mampu mencapai tujuannya untuk menjamin para pekerja di masa tua, diakibatkan oleh adanya regulasi baru yang mengatur pelaksanaan program JHT. 4. Komunikasi di antara sesama pegawai telah terjalin dengan baik, demikian pula atasan ke bawahan telah terjalin dengan baik dan memberikan arahan dengan baik. juga kerja sama dengan instansi instansi

			yang terkait sudah terjalin dengan baik. serta pemberian tugas-tugas di masing-masing pegawai telah di tetapkan sesuai posisinya masingmasing
4	(Hutabarat, 2022)	Pergeseran Perubahan Filosofi Program Jaminan Hari Tua BPJS Ketenagakerjaan	Tujuan pembentukan program jaminan hari tua yaitu untuk melindungi tenaga kerja atas hilangnya sumber pemasukan penghasilan yang dapat diakibatkan karena pensiun, cacat total tetap atau meninggal dunia. Namun, pasca diterbitkannya Permenaker No. 19 Tahun 2015 tentang Tata Cara dan Persyaratan Pembayaran Manfaat Jaminan Hari Tua dipicu dari disahkannya PP No. 60 Tahun 2015 atas perubahan PP No. 46 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Hari Tua menjadi celah bagi tenaga kerja dalam mengajukan pencairan manfaat program jaminan hari tua. Dalam ketentuan tersebut, dinyatakan pada Pasal 3 Permenaker No. 19 Tahun 2015 bahwa kriteria peserta yang berhenti bekerja meliputi: mengundurkan diri, terkena pemutusan hubungan kerja dan meninggalkan Indonesia untuk selama-lamanya
5	(Pristanti et al., 2022)	Implementasi Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Pada Pekerja Informal (Studi Kasus Di Desa Dukuhdempok, Kecamatan Wuluhan, Kabupaten Jember)	Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Pada Pekerja Informal (Studi Kasus Di Desa Dukuhdempok, Kecamatan Wuluhan, Kabupaten Jember) belum berjalan dengan baik.

2.3. Kerangka Konseptual

2.3.1 Pengaruh Manfaat Layanan Tambahan Terhadap Klaim Jaminan Hari Tua.

Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak (Hafsah, 2017). Untuk dapat memaksimalkan sumber penerimaan negara, dibutuhkan Wajib Pajak yang patuh melaksanakan kewajibannya yaitu membayarkan pajaknya kepada negara. Maka dari itu, Direktorat Jenderal Pajak selalu berupaya mengoptimalkan pelayanannya supaya Wajib Pajak tidak enggan melaksanakan kewajibannya (Hafsah & Loka, 2021).

BPJS Ketenagakerjaan melayani pembayaran klaim secara langsung. Dana yang di gunakan untuk membayarkan klaim peserta berasal dari iuran/premi yang terkumpul dari semua peserta kemudiandikelola oleh manajer keuangan dalam bentuk saham, deposito dan surat-surat berharga. Kemudian hasil keuntungan dari investasi tersebut digunakan untuk membayarkan klaim peserta. Jadi dengan kata lain pembayaran klaim berasal dari dana peserta yang terkumpul (derma) (BPJS, 2017).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan merupakan badan hukum publik yang bertugas melindungi seluruh pekerja melalui 4 program jaminan sosial ketenagakerjaan, yaitu Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Pensiun (JPN), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), dan Jaminan Kematian (JKM). Program BPJS Ketenagakerjaan yaitu program yang bertujuan untuk memberikan perlindungan dasar bagi tenaga kerja untuk menjaga dan mengatasi masalah resiko yang timbul. Masalah resiko yang timbul ini dimana pada saat peserta mengalami peristiwa kecelakaan kerja pada saat bekerja, kematian, hari tua, PHK, maupun pensiun. Klaim BPJS Ketenagakerjaan telah membuat prosedur yang berlaku mulai dari peserta mendaftar hingga melakukan klaim. Dengan adanya prosedur tentunya akan meminimlaiser kesalahan dan adanya proses pencairan

klaim yang terlewatkan. Prosedur ini diharapkan menjadi acuan yang paling benar, sehingga tidak ada lagi perbedaan persepsi dari setiap pihak yang terlibat di dalam klaim (Mailina & Yusrizal, 2023).

Data Kementerian Sosial menunjukkan bahwa 40 persen dari total 25,67 juta lansia ataupun setara dengan 12,6 juta lansia berada pada status sosial ekonomi terendah serta tergolong rentan dan miskin. Melihat kenyataan bahwa jumlah lansia yang berada dalam kemiskinan terus meningkat, sistem perlindungan sosial yang baik sangat dibutuhkan untuk mengatasi hal tersebut. Saat ini sistem perlindungan sosial di Indonesia terdiri dari skema bantuan sosial (*non-contributory*) dan skema jaminan sosial (*contributory*) (Nasution & Sukmawati, 2023)

2.3.2 Pengaruh Pemahaman Peserta BPJS Terhadap Klaim Jaminan Hari Tua.

Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak (Nainggolan, 2022). Untuk dapat memaksimalkan sumber penerimaan negara, dibutuhkan Wajib Pajak yang patuh melaksanakan kewajibannya yaitu membayarkan pajaknya kepada negara (Lubis & Hidayat, 2019). Maka dari itu, Direktorat Jenderal Pajak selalu berupaya mengoptimalkan pelayanannya supaya Wajib Pajak tidak enggan melaksanakan kewajibannya (Yulianti, 2022). Salah satu cara mengoptimalkan pelayanan tersebut adalah dengan memperbarui atau menyempurnakan sistem administrasi perpajakan atau biasa dikenal dengan istilah sistem administrasi perpajakan modern yang dilakukan melalui reformasi administrasi perpajakan yang diharapkan dapat

memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam pelayanannya kepada Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya (Hanum et al., 2023).

Program Jaminan Kesehatan Nasional oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan, sebagai upaya memberikan perlindungan kesehatan kepada peserta untuk memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan (Permenkes, 2014). Skema-skema tersebut masih Badan penyelenggara jaminan sosial telah diatur dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang terdiri dari BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Peserta dalam program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah setiap orang, termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia, yang telah membayar iuran atau yang iurannya dibayar pemerintah (Permenkes, 2014).

Hak dan kewajiban peserta dalam menjamin terselenggaranya Jaminan Kesehatan yang mencakup seluruh penduduk Indonesia dijelaskan dalam Peraturan BPJS No. 1 tahun 2014. Keikutsertaan masyarakat dalam BPJS Kesehatan itu sangat penting untuk menjamin haknya memperoleh hidup sehat, Ketika membicarakan hak maka akan selalu berkaitan erat dengan kewajiban, begitupun dalam hal ini, agar masyarakat dapat memperoleh haknya dalam memperoleh kesehatan yang baik maka harus juga memperhatikan kewajibannya sebagai pengguna pelayanan kesehatannya. Masyarakat sebagai pemakai yang memperoleh layanan harus paham akan layanan yang akan didapatkan dan paham juga proses untuk mendapatkan pelayanan yang optimal dengan mengikuti BPJS kesehatan yang kini sedang dicanangkan pemerintah (Wijaya, 2017)

2.3.3 Pengaruh Manfaat Layanan Tambahan dan Pemahaman Peserta BPJS Terhadap Klaim Jaminan Hari Tua.

Pajak merupakan sumber utama masukan bagi negara, sedangkan bagi perusahaan pajak menjadi biaya yang dapat mengurangi laba bersih sebelum pajak (Ritonga, 2020). Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang yang dapat dipaksakan dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan, dan yang dapat digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Hanum et al., 2022). Pajak juga merupakan sumber anggaran pendapatan negara yang paling pokok, dan merupakan hal yang paling diprioritaskan, karena dengan pajak kebutuhan untuk pembangunan negara dapat terbantu. Semua warga negara membayar pajak tanpa terkecuali demi terwujudnya suatu perkembangan negara yang makmur (Hafsah & Ramadhani, 2021)

Adapun perlindungan terhadap resiko hari tua dan persiapan untuk menghadapi masa pensiun dalam bentuk tabungan dan dicairkan secara sekaligus berupa akumulasi iuran ditambah hasil pengembangan. Jaminan Hari Tua (JHT) bisa dibidang khusus untuk asuransi seseorang yang akan mengalami masa tua nya nanti, maka dari itu mengikuti program JHT di BPJS Ketenagakerjaan untukantisipasi dalam hari tua kelak jika sudah berUsia 56 tahun (Lestari & Hirawati, 2022).

Jaminan hari tua (JHT) adalah program yang bertujuan untuk menjamin dan memberikan perlindungan bagi tenaga kerja dan keluarganya jika ia sudah tidak kerja lagi di masa tuanya dan besarnya manfaat Jaminan Hari Tua (JHT) yang akan dibayarkan secara sekaligus adalah sebesar nilai akumulasi seluruh

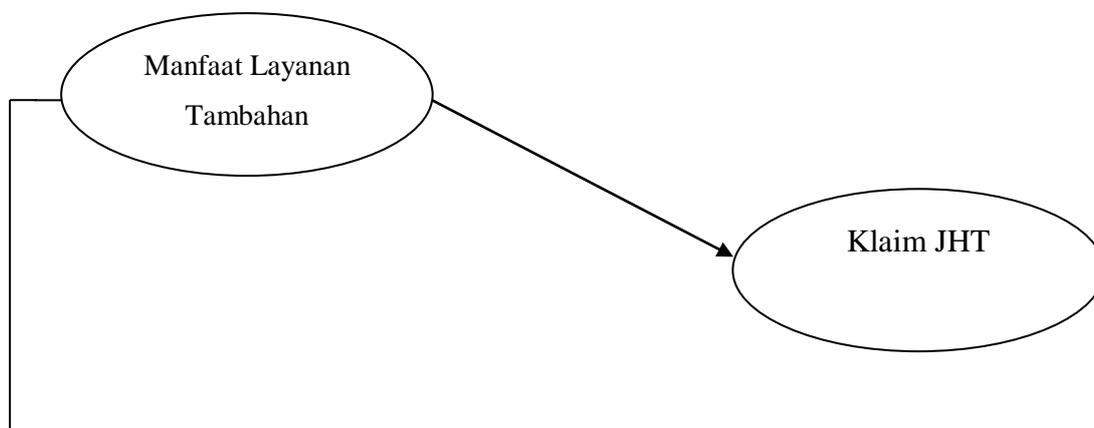
Iuran yang telah di setor dan ditambah hasil pengembangannya yang tercatat dalam rekening perorangan peserta yang mengikuti program Jaminan Hari Tua (JHT) (Irdanasari & Wijayanti, 2022).

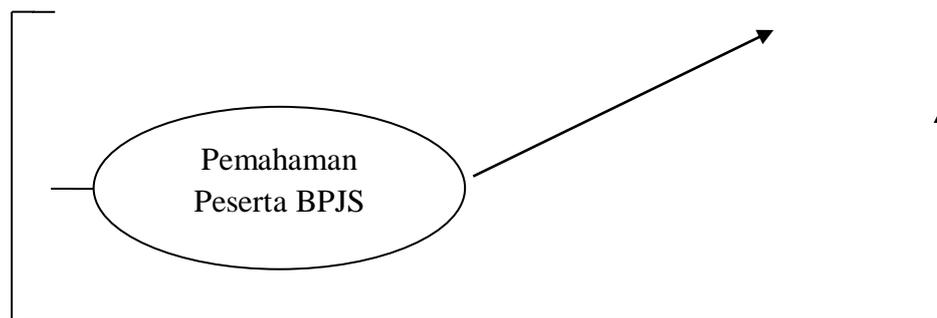
Program jaminan hari tua ditujukan menjadi pengganti terputusnya penghasilan tenaga kerja karena meninggal, cacat atau hari tua dan diselenggarakan dengan sistem tabungan hari tua. Program jaminan hari tua memberikan kepastian penerimaan penghasilan yang dibayarkan pada saat tenaga kerja mencapai usia 55 tahun atau telah memenuhi persyaratan sebagai berikut:

1. Mencapai umur 55 tahun atau meninggal dunia, atau cacat total tetap.
2. Berhenti bekerja yang telah memenuhi masa kepesertaan 5 tahun dan masa tunggu 1 bulan
3. Pergi keluar negeri tidak kembali lagi, atau menjadi PNS/POLRI/ABRI

Tujuan Klaim (Ilyas, 2016) adalah untuk, membayar semua klaim yang valid, mengidentifikasi kemungkinan terjadi tindakan kekurangan baik yang disengaja (*froud*) maupun yang tidak di sengaja (*abuse*) dalam melakukan klaim, memenuhi peraturan pemerintah, menghindari atau mencegah tuntutan hukum, mengkoordinasikan benefit, melakukan kontrol terhadap biaya klaim (*claim cost*). Definisi klaim tidak layak bayar yaitu menolak untuk membayar sebuah klaim pada Provider yang tidak mengikuti kebijakan atau prosedur dari perusahaan asuransi atau menunggu informasi tambahan (Sartika et al., 2022)

Adapun kerangka konseptualnya dapat digambarkan sebagai berikut :





Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

2.4 Hipotesis

Hipotesis atau anggapan dasar adalah jawaban sementara terhadap masalah yang masih bersifat praduga karena masih harus dibuktikan kebenarannya. Dugaan jawaban tersebut merupakan kebenaran yang sifatnya sementara, yang akan diuji kebenarannya dengan data yang dikumpulkan melalui penelitian. Hipotesis merupakan kebenaran sementara yang masih harus diuji. Oleh karena itu hipotesis berfungsi sebagai cara untuk menguji kebenaran (Suryani & Hendrayani, 2015)

1. Ada pengaruh manfaat layanan tambahan terhadap klaim jaminan hari tua pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota.
2. Ada pengaruh pemahaman peserta BPJS terhadap klaim jaminan hari tua pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota.
3. Ada pengaruh manfaat layanan tambahan dan pemahaman peserta BPJS terhadap klaim jaminan hari tua pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian.

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan asosiatif. Penelitian asosiatif menurut (Sugiyono, 2019) adalah “ penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih Data yang dikumpulkan disajikan dalam bentuk data kuantitatif yaitu menguji dan menganalisis data dalam perhitungan angka-angka dan kemudian menarik kesimpulan dari pengujian tersebut. Menurut (Sugiyono, 2019) penelitian kuantitatif adalah penelitian di mana pemaknaan fenomena atau variabel yang diteliti didasarkan kepada ukuran-ukuran kuantitatif variabel seperti angket, tes dan pengamatan.

3.2 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional adalah petunjuk bagaimana suatu variabel diukur, untuk mengetahui baik buruknya pengukuran dari suatu penelitian yang menjadi definisi operasional. Untuk memudahkan memahami masing masing variabel. Dalam penelitian ini penulis meneliti menggunakan Klaim Jaminan Hari Tua sebagai variabel Y dan variabel yaitu Manfaat Layanan Tambahan sebagai X1 dan Pemahaman Peserta BPJS sebagai variabel X2.

Tabel 3.1.

Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi Operasional Penelitian	Indikator	Skala Pengukuran
Klaim Jaminan Hari Tua (Y)	Klaim adalah suatu permintaan salah satu dari dua pihak yang mempunyai ikatan, agar hak nya terpenuhi. Satu dari dua pihak yang melakukan ikatan tersebut akan mengajukan klaimnya kepada pihak lain sesuai dengan perjanjian atau provisi polis yang di sepakati bersama oleh kedua belah pihak tersebut Menurut (Ilyas, 2016)	1. Keadilan 2. Kemudahan 3. Kepedulian 4. Kehandalan 5. Kenyamanan 6. Kepercayaan	Likert
Manfaat Layanan Tambahan (X1)	Manfaat Layanan Tambahan Jaminan Hari Tua merupakan wujud konkret kepedulian pemerintah terhadap kesejahteraan dan perlindungan bagi pekerja. "Karena MLT ini memberikan manfaat layanan tambahan dari JHT, untuk memenuhi salah satu kebutuhan primer atau kebutuhan pokok pekerja yaitu memiliki rumah sendiri. Menurut Kementerian Ketenagakerjaan RI	1. Tingkat Perlindungan Tambahan 2. Ketersediaan Opsi Investasi 3. Fleksibilitas Pensiun 4. Edukasi Keuangan 5. Akses Layanan Konsultasi 6. Pelayanan Pelanggan 7. Kepuasan Peserta	Likert
Pemahaman Peserta (X2)	Pemahaman adalah bagaimana seseorang mempertahankan membedakan, menduga, menerangkan, memperluas, menyimpulkan, menggeneralisasikan, memberikan contoh, memberikan contoh, menuliskan kembali dan memperkirakan Menurut (Wijaya, 2017)	1. Menerjemahkan (Translation) 2. Menginterpretasi (Interpretation) 3. Mengekstrapolasi (Extrapolation)	Likert

3.4. Teknik Pengambilan Sampel

3.4.1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. (Sugiyono, 2019)

Populasi dari penelitian ini adalah Peserta klaim Progresif BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kotayang berjumlah 27.632 orang.

3.4.2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang akan diambil untuk diteliti dan hasil penelitiannya digunakan sebagai representasi dari populasi secara keseluruhan.

Dengan demikian, sampel dapat dinyatakan sebagai bagian dari populasi yang diambil dengan teknik atau metode tertentu untuk diteliti dan digeneralisasi terhadap populasi (Suryani & Hendryadi, 2015). Dalam penelitian ini penulis mempersempit populasi dengan menghitung ukuran sampel yang dilakukan dengan menggunakan teknik Slovin menurut (Sugiyono, 2019). Adapun penelitian ini menggunakan rumus Slovin karena dalam penarikan. sampel, jumlahnya harus representative agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan dan perhitungannya pun tidak memerlukan tabel jumlah sampel, namun dapat dilakukan dengan rumus dan perhitungan sederhana. Rumus Slovin untuk menentukan sampel adalah sebagai berikut :

Jumlah sampel ditentukan berdasarkan pada perhitungan dari rumus slovin dengan tingkat kesalahan yang ditoleransi sebesar 10% dengan signifikansi sebesar 90%.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana :

- n : Ukuran sampel
 N : Ukuran populasi
 e : Kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir (tingkat kesalahan yang diambil dalam sampling ini adalah 10%)

$$\text{maka dapat di hitung } n = \frac{27.632 = 99,63}{1 + 27.632 \times 0,1^2}$$

= digenapkan menjadi 100 Orang

Dengan demikian sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang lengkap dan teliti dalam penelitian ini, maka penelitian menggunakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan:

1. **Daftar Pertanyaan** (*Quesioner*)

Teknik dan instrumen dalam penelitian yang digunakan adalah berupa kuesioner (angket/daftar pertanyaan). Kuesioner ini dibagikan kepada semua yang menjadi sampel penelitian yaitu 100 orang BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota.

Angket/kuesioner, yaitu pertanyaan/pernyataan yang disusun peneliti untuk mengetahui pendapat/persepsi responden peneliti tentang suatu variabel yang diteliti. Angket dalam penelitian ini ditujukan kepada Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota dimana setiap pernyataan mempunyai 5 opsi sebagai berikut:

Tabel 3.3 Skala Pengukuran

PERNYATAAN	BOBOT
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu Ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Skala pengukuran tersebut menggunakan skala likert, untuk mengukur orang tentang fenomena sosial.

3.4 Teknik Analisis Data

Data ini akan dianalisis dengan pendekatan kuantitatif menggunakan analisis statistik yakni *partial least square – structural equation model* (PLSSEM) yang bertujuan untuk melakukan analisis jalur (path) dengan variabel laten. Analisis ini sering disebut sebagai generasi kedua dari analisis multivariate (Ghozali & Latan 2015). Analisis persamaan struktural (SEM) berbasis varian yang secara simultan dapat melakukan pengujian model pengukuran sekaligus pengujian model struktural. Model pengukuran digunakan untuk uji validitas dan reliabilitas, sedangkan model struktural digunakan untuk uji kausalitas (pengujian hipotesis dengan model prediksi)

Tujuan dari penggunaan (*Partial Least Square*) PLS yaitu untuk melakukan prediksi. Dimana dalam melakukan prediksi tersebut adalah untuk memprediksi hubungan antar konstruk, selain itu untuk membantu peneliti dan penelitiannya untuk mendapatkan nilai variabel laten yang bertujuan untuk melakukan pemrediksian. Variabel laten adalah linear agregat dari indikator-indikatornya. Weight estimate untuk menciptakan komponen skor variabel laten didapat berdasarkan bagaimana inner model (model struktural yang menghubungkan antar variabel laten) dan outer model (model pengukuran yaitu hubungan antar indikator dengan konstraknya) dispesifikasi. Hasilnya adalah residual variance dari variabel dari variabel dependen (kedua variabel laten dan indikator) diminimalkan.

PLS merupakan metode analisis yang powerfull oleh karena tidak didasarkan banyak asumsi dan data tidak harus berdistribusi normal multivariate (indikator dengan skala kategori, ordinal, interval sampai ratio dapat digunakan pada model yang sama). Pengujian model struktural dalam PLS dilakukan dengan bantuan software Smart PLS ver. 3 for Windows.

Menurut (Hair Jr et al., 2017) Ada dua tahapan kelompok untuk menganalisis SEM-PLS yaitu

1. Analisis model pengukuran (*Outer Model*), yakni
 - a. validitas konvergen (*Convergent Validity*);
 - b. realibilitas dan validitas konstruk (*Construct Reliability And Validity*);
 - c. validitas diskriminan (*Discriminant Validity*)
2. Analisis model struktural (*Inner Model*), yakni
 - a. Koefisien determinasi (*R-Square*);

- b. f-square; dan
- c. pengujian hipotesis

Estimasi parameter yang didapat dengan (*Partial Least Square*) PLS dapat dikategorikan sebagai berikut: kategori pertama, adalah weight estimate yang digunakan untuk menciptakan skor variabel laten. Kategori kedua, mencerminkan estimasi jalur (*Path Estimate*) yang menghubungkan variabel laten dan antar variabel laten dan blok indikatornya (*Loading*). Kategori ketiga adalah berkaitan dengan means dan lokasi parameter (nilai konstanta regresi) untuk indikator dan variabel laten.

Untuk memperoleh ketiga estimasi tersebut, (*Partial Least Square*) PLS menggunakan proses literasi tiga tahap dan dalam setiap tahapnya menghasilkan estimasi yaitu sebagai berikut:

1. Menghasilkan *weight estimate*.
2. Menghasilkan estimasi untuk inner model dan outer model.
3. Menghasilkan estimasi means dan lokasi (konstanta).

3.4.1 Analisa Outer Model

Analisa outer model dilakukan untuk memastikan bahwa measurement yang digunakan layak untuk dijadikan pengukuran (valid dan reliabel). Dalam analisa model ini menspesifikasi hubungan antar variabel laten dengan indicator-indikatornya. Analisa outer model dapat dilihat dari beberapa indikator:

1. Convergent Validity

Adalah indikator yang dinilai berdasarkan korelasi antar item score/component score dengan construct score, yang dapat dilihat dari

standardized loading factor yang mana menggambarkan besarnya korelasi antar setiap item pengukuran (indikator) dengan konstraknya.

Ukuran refleksif individual dikatakan tinggi jika berkorelasi $> 0,7$ dengan konstruk yang ingin diukur, nilai outer loading antara 0,5-0,6 sudah dianggap cukup.

2. *Discriminant Validity*

Merupakan model pengukuran dengan refleksif indikator dinilai berdasarkan crossloading pengukuran dengan konstruk. Jika korelasi konstruk dengan item pengukuran lebih besar daripada ukuran konstruk lainnya, maka menunjukkan ukuran blok mereka lebih baik dibandingkan dengan blok lainnya. Sedangkan menurut model lain untuk menilai discriminant validity yaitu dengan membandingkan nilai *Squareroot Of Average Variance Extracted (AVE)*.

3. *Composite reliability*

Merupakan indikator untuk mengukur suatu konstruk yang dapat dilihat pada *View Latent Variable Coefficient*. Untuk mengevaluasi 60 composite reliability terdapat dua alat ukur yaitu internal consistency dan *Cronbach's Alpha*. Dengan pengukuran tersebut apabila nilai yang dicapai adalah $> 0,70$ maka dapat dikatakan bahwa konstruk tersebut memiliki reliabilitas yang tinggi.

4. *Cronbach's Alpha*

Merupakan uji reliabilitas yang dilakukan merupakan hasil dari composite reliability. Suatu variabel dapat dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai cronbach's alpha $> 0,7$.

3.4.2 Analisis Inner Model

Analisis Inner Model biasanya juga disebut dengan (*Inner Relation, Structural Model Dan Substantive Theory*) yang mana menggambarkan hubungan antara variabel laten berdasarkan pada substantive theory. Analisa inner model dapat dievaluasi yaitu dengan menggunakan R-square untuk konstruk dependen, Stone-Geisser Q-square test untuk predictive dan uji t serta signifikansi dari koefisien parameter jalur struktural. Dalam pengevaluasi inner model dengan (*Partial Least Square*) PLS dimulai dengan cara melihat R-square untuk setiap variabel laten dependen.

Kemudian dalam penginterpretasinya sama dengan interpretasi pada regresi. Perubahan nilai R-square dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen apakah memiliki pengaruh yang substantive. Selain melihat nilai R-square, pada model (*Partial Least Square*) PLS juga dievaluasi dengan melihat nilai Q-square prediktif relevansi untuk model konstruktif. Q-square mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan estimasi parameter. Nilai Q-square lebih besar dari 0 (nol) menunjukkan bahwa model mempunyai nilai predictive relevance, sedangkan apabila nilai Q-square kurang dari 0 (nol), maka menunjukkan bahwa model kurang memiliki predictive relevance.

3.4.3 Uji Hipotesis

Dalam pengujian hipotesis dapat dilihat dari nilai t-statistik dan nilai probabilitas. Untuk pengujian hipotesis yaitu dengan menggunakan nilai statistik

maka untuk alpha 5% nilai t-statistik yang digunakan adalah 1,96. Sehingga kriteria penerimaan/penolakan hipotesis adalah H_a diterima dan H_0 ditolak ketika t-statistik $> 1,96$. Untuk menolak/menerima hipotesis menggunakan probabilitas maka H_a diterima jika nilai probabilitas $< 0,05$.

3.4.4 Spesifikasi Model Dan Persamaan Struktural

Hubungan antar variabel dalam suatu diagram alur dapat membantu dalam merangkai hubungan sebab akibat antar konstruk dari model teoritis sebelumnya.

3.4.5 Uji Kecocokan (Testing Fit)

Pengujian pada inner model atau model struktural dilakukan untuk menguji hubungan antar konstruk laten. Inner model meliputi inner relation, structural model dan substantive theory menggambarkan hubungan antara variabel laten berdasarkan pada teori substantive. Inner model diuji dengan melihat nilai R-square, Q-square dan path coefficient (koefisien jalur) untuk mendapatkan informasi seberapa besar variabel laten dependen dipengaruhi oleh variabel laten independen, serta uji signifikansi untuk menguji nilai signifikansi hubungan atau pengaruh antar variabel (Ghozali & Latan, 2015).

1. R-Square Test

Nilai R-square atau koefisien determinasi menunjukkan keragaman konstruk-konstruk eksogen yang mampu menjelaskan konstruk endogen secara serentak. Nilai R-square digunakan untuk mengukur tingkat variabilitas perubahan variabel independen terhadap variabel dependen. Parameter ini juga digunakan untuk mengukur kelayakan model prediksi dengan rentang 0 sampai 1. Semakin tinggi nilai R-square maka semakin besar pula pengaruh variabel laten eksogen

terhadap variabel laten endogen. Perubahan nilai R-square (r^2) digunakan untuk menilai pengaruh variabel independen tertentu terhadap variabel laten dependen secara substantive (Ghozali & Latan, 2015).

2. Path Coefficient Test.

Koefisien jalur menunjukkan seberapa besar hubungan atau pengaruh konstruk laten yang dilakukan dengan prosedur bootstrapping, hubungan antara variabel laten dikatakan signifikan jika path coefficient pada level 0,050.

BAB 4
HASIL PENELITIAN

4.1. Hasil Penelitian

4.1.1. Deskripsi Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini penulis mengola data angket dalam bentuk data yang terdiri dari 6 pernyataan untuk variabel Klaim Jaminan Hari Tua (Y) 7 pernyataan untuk Manfaat Layanan Tambahan (X1), dan 3 pernyataan untuk Pemahaman Peserta BPJS (X2). Angket yang disebarakan ini diberikan kepada 100 orang responden pada Peserta klaim Progresif BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Medan sebagai sampel penelitian dengan menggunakan skala likert berbentuk tabel ceklis.

4.1.2 Identitas Responden

4.1.2.1. Identitas Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1.

Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki Laki	73	23 %
2	Perempuan	27	77 %
TOTAL		100	100 %

Sumber : Data Diolah 2024

Dari tabel 4.1 diatas bisa dilihat bahwa persentase responden terdiri dari 73 (73%) orang laki-laki dan perempuan sebanyak 27 (27%) orang. Bisa di tarik kesimpulan bahwa yang menjadi mayoritas responden adalah laki laki pada Pada Peserta klaim Progresif BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Medan.

4.1.2.2. Identitas Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel 4.2
Tingkatan Pendidikan Responden

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SMA	34	34 %
2	D3	6	6 %
2	S1	58	48 %
3	S2	2	12 %
4	S3	0	0 %
TOTAL		100	100 %

Sumber : Data Diolah 2024

Dari tabel 4.2 diatas bisa dilihat bahwa reponden terdiri dari Peserta klaim Progresif BPJS yang berlatar belakang pendidikan SMA sebanyak 34 orang (34%) D3 sebanyak 6 orang (6%) dan pendidikan S1 sebanyak 58 orang (58%), dan pendidikan S2 sebanyak 2 orang (2%). Dengan demikian yang menjadi mayoritas responden adalah pelanggan yang berlatar belakang pendidikan SMA pada Peserta klaim Progresif BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Medan.

4.1.3. Deskripsi Hasil Penelitian

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari 3 variabel yaitu Klaim Jaminan Hari Tua (Y), Manfaat Layanan Tambahan (X1) dan Pemahaman Peserta BPJS (X2). Deskripsi dari pernyataan akan menampilkan opsi jawaban setiap responden terhadap setiap item pernyataan yang diberikan penulis kepada responden.

4.1.3.1 Variabel Klaim Jaminan Hari Tua (Y)

Berdasarkan penyebaran angket kepada Peserta klaim Progresif BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Medan diperoleh nilai-nilai frekuensi jawaban responden tentang variabel Klaim Jaminan Hari Tua sebagai berikut :

Tabel 4.3
Skor Angket Untuk Variabel Klaim Jaminan Hari Tua

No Pert	SS		S		KS		TS		STS		JUMLAH	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	51	51	35	35	8	8	3	3	3	3	100	100
2	41	41	48	48	6	6	2	2	3	3	100	100
3	41	41	46	46	9	9	1	1	3	3	100	100
4	44	44	42	42	10	10	1	1	3	3	100	100
5	41	41	41	41	14	14	1	1	3	3	100	100
6	41	41	42	42	12	12	2	2	3	3	100	100

Sumber : Data Diolah 2024

Dari tabel diatas dapat dijelaskan mengenai pernyataan dari variabel Klaim Jaminan Hari Tua adalah:

1. Jawaban responden Pemahaman peserta BPJS Ketenagakerjaan mengenai program dan layanan jasa yang ditawarkan, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 51 orang (51%).
2. Jawaban responden Proses pencairan dana Jaminan Hari Tua (JHT) konsumen dilaksanakan tepat waktu sesuai jadwal yang dijanjikan, mayoritas menjawab setuju sebanyak 48 orang (48%).
3. Jawaban responden Saya merasa pelayanan yang diberikan karyawan BPJS Ketenagakerjaan Ungaran dilakukan secara professional, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 46 orang (46%).
4. Jawaban responden Kesesuaian dalam jumlah pencairan dana program Jaminan Hari Tua (JHT) sesuai dengan yang dijanjikan, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 44 orang (44%)
5. Jawaban responden Kejelasan informasi mengenai program pelayanan yang ditawarkan oleh karyawan, mayoritas responden menjawab sangat setuju dan setuju sebanyak 41 orang (41%).

6. Jawaban responden Saya merasa karyawan BPJS Ketenagakerjaan memiliki sifat amanah, mayoritas menjawab setuju sebanyak 42 orang (42%).

4.1.3.2 Variabel Manfaat Layanan Tambahan (X1)

Berdasarkan penyebaran angket kepada Peserta klaim Progresif BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Medan diperoleh nilai-nilai frekuensi jawaban responden tentang variabel Manfaat Layanan Tambahan sebagai berikut :

Tabel 4.4

Skor Angket Untuk Variabel Manfaat Layanan Tambahan (X1)

No Pert	SS		S		KS		TS		STS		JUMLAH	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	38	38	44	44	11	11	2	2	5	5	100	100
2	32	32	47	47	13	13	3	3	5	5	100	100
3	38	38	43	43	13	13	2	2	4	4	100	100
4	33	33	47	47	13	13	1	1	6	6	100	100
5	35	35	46	46	11	11	5	5	3	3	100	100
6	37	37	41	41	16	16	2	2	4	4	100	100
7	33	33	41	41	18	18	4	4	4	4	100	100

Dari tabel diatas dapat dijelaskan mengenai pernyataan dari variabel

Manfaat Layanan Tambahan adalah:

1. Jawaban responden BPJS ketenagakerjaan saling menyumbangkan sumber daya untuk mencapai tujuan bermitra mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 44 orang (44%).
2. Jawaban responden Menurut saya layanan tambahan BPJS ketenagakerjaan di media sosial yang sesuai dengan kenyataan, menjadi faktor utama, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 47 orang (47%).
3. Jawaban responden Pembagian upah sudah sesuai dengan kinerja, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 43 orang (43%).

4. Jawaban responden Insentif yang diberikan perusahaan sudah sesuai, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 47 orang (47%).
5. Jawaban responden BPJS menyediakan tempat untuk para peserta yang kebingungan dalam proses pencairan JHT, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 46 orang (46%).
6. Jawaban responden Saya merasa dilayani dengan sangat baik oleh BPJS ketenagakerjaan, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 41 orang (41%).
7. Jawaban responden Saya merasa puas dengan Jaminan Hari Tua yang diberikan perusahaan, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 41 orang (41%).

4.1.3.3 Variabel Pemahaman Peserta BPJS (X2)

Berdasarkan penyebaran angket kepada Peserta klaim Progresif BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Medan diperoleh nilai-nilai frekuensi jawaban responden tentang variabel Pemahaman Peserta BPJS sebagai berikut :

Tabel 4.5

Skor Angket Untuk Variabel Pemahaman Peserta BPJS (X2)

No Pert	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	43	43	38	38	14	14	1	1	4	4	100	100
2	38	38	37	37	16	16	5	5	4	4	100	100
3	47	47	36	36	12	12	2	2	3	3	100	100

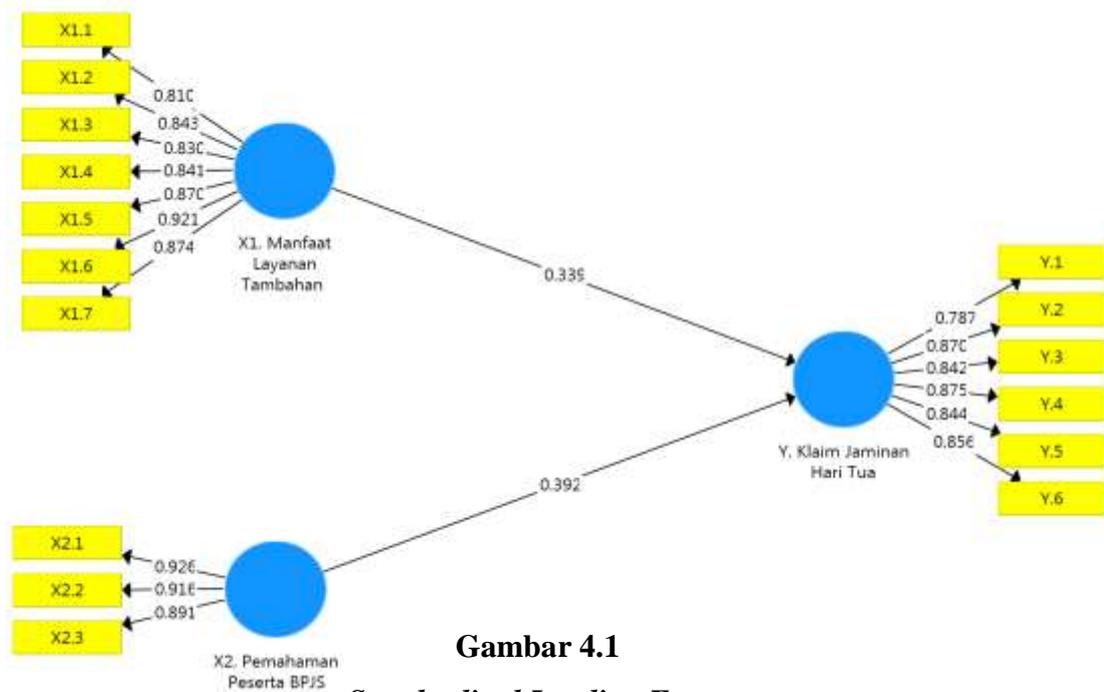
Sumber : Data Diolah 2024

Dari tabel diatas dapat dijelaskan mengenai pernyataan dari variabel Pemahaman Peserta BPJS adalah:

1. Jawaban responden Saya memahami dengan benar cara prosedur klaim Jaminan Hari Tua di BPJS ketenagakerjaan, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 41 orang (42,7%).
2. Jawaban responden Produk Saya selalu berusaha sendiri dalam proses klaim Jaminan Hari Tua BPJS ketenagakerjaan, mayoritas responden menjawab sangat setuju dan setuju sebanyak 36 orang (37,5%)
3. Jawaban responden Saya menikmati klaim Jaminan Hari Tua BPJS ketenagakerjaan dari hasil usaha kerja saya selama ini, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 43 orang (44,8%)

4.2. Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan software SmartPLS (*Partial Least Square*). Terdapat dua model pengukuran dalam SmartPLS yaitu *Outer Model* dan *Inner Model*



Gambar 4.1
Standardized Loading Factor

4.2.1. Analisis Model Pengukuran (*Outer Model*)

Model pengukuran atau outer model ini menspesifikasi antar variabel laten dengan indikatornya atau menunjukkan bagaimana setiap blok indikator berhubungan dengan variabel latennya (Juliandi et al., 2018)

4.2.1.1 *Construct Reliability and Validity*

Construct Reliability and Validity adalah pengujian untuk mengukur kehandalan/kemampuan suatu konstruk. Dimana kemampuan/kemandalan suatu konstruk harus cukup tinggi yaitu $> 0,6$ (Juliandi et al., 2018).

Tabel 4.6
Hasil Uji *Composite Reliability and Validity*

	Cronbach's Alpha	rho_A	Reliabilitas Komposit	Rata-rata Varians Diekstrak (AVE)
X1. Manfaat Layanan Tambahan	0,939	0,944	0,951	0,733
X2. Pemahaman Peserta BPJS	0,898	0,898	0,936	0,830
Y. Klaim Jaminan Hari Tua	0,920	0,924	0,938	0,716

Sumber : Hasil penelitian 2024 (Data diolah SmartPLS)

Dari tabel diatas maka dapat disimpulkan hasil pengujian *Construct Reliability and Validity* adalah Reliabel dan Valid karena keseluruhan nilai yang diperoleh melalui pengujian menggunakan software smartPLS diatas kriteria yang telah ditetapkan yakni > 0.6 (Juliandi et al., 2018).

4.2.2.2 *Discriminant Validity*

Discriminant validity adalah sejauh mana suatu konstruk benar-benar berbeda dari konstruk lainnya (konstruk unik). Untuk mengukur *Discriminant Validity* dalam software smartPLS adalah dengan melihat nilai Heteroitet-monotraid Ratio (HTMT) dengan kriteria jika nilai HTMT < 0.90 maka suatu konstruk Memiliki validitas yang baik (Juliandi et al., 2018).

Tabel 4.7
Discriminant Validity

	X1. Manfaat Layanan Tambahan	X2. Pemahaman Peserta BPJS	Y. Klaim Jaminan Hari Tua
X1. Manfaat Layanan Tambahan			
X2. Pemahaman Peserta BPJS	0,664		
Y. Klaim Jaminan Hari Tua	0,609	0,658	

Sumber : Hasil penelitian 2024 (Data diolah SmartPLS)

Berdasarkan tabel di atas maka dapat disimpulkan hasil pengujian *Discriminant validity* adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Layanan Tambahan (X1) terhadap Pemahaman Peserta BPJS (X2) memiliki nilai HTMT $0,664 < 0,90$ artinya nilai konstruk validitas diskriminannya baik.
2. Manfaat Layanan Tambahan (X1) terhadap Klaim Jaminan Hari Tua (Y) memiliki nilai HTMT $0,609 < 0,90$ artinya nilai konstruk validitas diskriminannya baik.
3. Pemahaman Peserta BPJS (X2) terhadap Klaim Jaminan Hari Tua (Y) memiliki nilai HTMT $0,658 < 0,90$ artinya nilai konstruk validitas diskriminannya baik.

Jadi dapat disimpulkan secara keseluruhan bahwa uji validitas diskriminan memiliki konstruk yang sangat baik, hal ini karena nilai yang diperoleh dalam perhitungan smartPLS lebih kecil daripada yang telah ditetapkan yaitu $< 0,90$.

4.2.2.3. *Reliability*

Uji reliabilitas dilakukan untuk membuktikan akurasi, konsistensi dan petepaAn instrumen dalam mengukur konstruk. Dalam PLS-SEM dengan menggunakan software SmartPLS untuk mengukur reliabilitas suatu konstruk jngan indikator refleksif dapat dilakukan dengan dua cara yaitu *Composite Reliability* dan *Cronbach 's Alpha* di atas 0,70 (Ghozali & Latan, 2015).

a. *Composite Reliability*

Merupakan indikator untuk mengukur suatu konstruk yang dapat dilihat pada *view laten variabel coefficient*. Untuk mengevaluasi *composite reliability* terdapat dua alat ukur yaitu internal consistency dan *Cronbach's alpha*. Dengan pengukuran tersebut apabila nilai yang dicapai adalah $> 0,70$, maka dapat dikatakan bahwa konstruk tersebut memiliki realibilitas yang tinggi.

Tabel 4.8
Hasil Uji *Composite Reliability*

	Reliabilitas Komposit
X1. Manfaat Layanan Tambahan	0,951
X2. Pemahaman Peserta BPJS	0,936
Y. Klaim Jaminan Hari Tua	0,938

Sumber : Hasil penelitian 2024 (Data diolah SmartPLS)

Berdasarkan tabel 4.12 diatas dapat disimpulkan hasil pengujian *Composite Reliability* adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Layanan Tambahan (X1) dikatakan realibel, karena nilai *Composite Reliability* yang dicapai adalah $0,951 > 0,70$.
2. Pemahaman Peserta BPJS (X2) dikatakan realibel, karena nilai *Composite Reliability* yang dicapai adalah $0,936 > 0,70$.
3. Klaim Jaminan Hari Tua (Y) dikatakan realibel, karena nilai *Composite Reliability* yang dicapai adalah $0,938 > 0,70$.

Jadi dapat disimpulkan secara keseluruhan bahwa *Composite Reliability* yang diperoleh dalam perhitungan smartPLS memiliki hasil yang baik atau realibel, karena nilai yang dicapai dari setiap variabel diatas $0,70$.

b. *Cronbach's Alpha*

Cronbach's Alpha merupakan uji realibilitas yang dilakukan merupakan hasil *Composite Reliability*. Suatu variabel dinyatakan realibel apabila memiliki nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,70$.

Tabel 4.9
Hasil Uji *Cronbach's Alpha*

	Cronbach's Alpha
X1. Manfaat Layanan Tambahan	0,939
X2. Pemahaman Peserta BPJS	0,898
Y. Klaim Jaminan Hari Tua	0,920

Sumber : Hasil penelitian 2024 (Data diolah SmartPLS)

Berdasarkan tabel 4.13 diatas dapat disimpulkan hasil pengujian *Cronbach's Alpha* adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Layanan Tambahan (X1) dikatakan realibel, karena nilai *Cronbach's Alpha* yang dicapai adalah $0,939 > 0,70$.
2. Pemahaman Peserta BPJS (X2) dikatakan realibel, karena nilai *Cronbach's Alpha* yang dicapai adalah $0,898 > 0,70$.

3. Klaim Jaminan Hari Tua (Y) dikatakan realibel, karena nilai *Cronbach's Alpha* yang dicapai adalah 0,920 >0,70.

Jadi dapat disimpulkan secara keseluruhan bahwa *Cronbach's Alpha* yang diperoleh dalam perhitungan smartPLS memiliki hasil yang baik atau realibel, karena nilai yang dicapai dari setiap variabel diatas 0,70.

4.2.3. Analisis Model Struktural (*Inner Model*)

Model struktural atau inner model yang biasanya disebut juga dengan (*inner relation structural mode* dan *substantive theory*) menggambarkan hubungan antar variabel laten berdasarkan pada *substantive theory* (Ghozali & Latan, 2015).

4.2.3.1. R-Square

Dalam menilai aja model strukturai terlebih dahulu menilai R-Square untuk setiap variabel laten endogen dengan kekuatan prediksi dari model struktural. Pengujian terhadap model struktural dilakukan dengan melihat nilai R-Square yang merupakan *uji goodness-fit model*. Perubahan nilai R-Square dapat digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel laten eksogen tertentu terhadap variabel laten endogen apakah mempunyai al pengaruh yang substansive. Nilai R-Square 0,75 (kuat), 0,50 (sedang) dan 0.25 (lemah) (Ghozali & Latan, 2015).

Tabel 4.10
Hasil Uji R-Square

	R Square	Adjusted R Square
Y. Klaim Jaminan Hari Tua	0,432	0,420

Sumber : Hasil penelitian 2024 (Data diolah SmartPLS)

Dari tabel 4.14 diatas dapat diketahui bahwa pengaruh Manfaat Layanan Tambahan dan Pemahaman Peserta BPJS terhadap Klaim Jaminan Hari Tua memiliki nilai R-Square 0.432 mengindikasi bahwa variabel pengaruh Manfaat Layanan Tambahan dan Pemahaman Peserta BPJS terhadap Klaim Jaminan Hari Tua sebesar 43,2% atau dengan kata lain bahwa model tersebut termasuk sedang, dan 56,8 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

4.2.3.2 F Square

Uji F-Square ini dilakukan untuk mengetahui kebaikan model nilai F-Square sebesar 0,02, 0,15 dan 0,35 dapat diinterpretasikan apakah prediktor variabel laten mempunyai pengaruh yang lemah, medium, atau besar pada tingkat struktural (Ghozali et al., 2015).

Tabel 4.11 F Square

	X1. Manfaat Layanan Tambahan	X2. Pemahaman Peserta BPJS	Y. Klaim Jaminan Hari Tua
X1. Manfaat Layanan Tambahan			0,126
X2. Pemahaman Peserta BPJS			0,169
Y. Klaim Jaminan Hari Tua			

Sumber : Hasil penelitian 2024 (Data diolah SmartPLS)

Dari tabel 4.15 diatas, maka dapat diketahui bahwa hasil pengujian F-Square adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Layanan Tambahan terhadap Klaim Jaminan Hari Tua memiliki nilai F-Square=0,126 maka memiliki efek yang kecil.
2. Pemahaman Peserta BPJS terhadap Klaim Jaminan Hari Tua memiliki nilai F-Square=0,169 maka memiliki efek yang sedang.

Jadi dapat disimpulkan dari hasil keseluruhan F-Square adalah berpengaruh namun pengaruh yang dimiliki setiap variabel kecil.

4.2.4. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis pengaruh langsung bertujuan untuk membuktikan hipotesis-hipotesis pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya secara langsung (tanpa perantara) yakni :

1. Jika nilai koefisien jalur adalah positif mengindikasikan bahwa kenaikan nilai suatu variabel diikuti oleh kenaikan nilai variabel lainnya.
2. Jika nilai koefisien jalur adalah negatif mengindikasikan bahwa kenaikan suatu variabel diikuti oleh penurunan nilai variabel lainnya. (Hair Jr et al., 2017)

Dan untuk nilai Probabilitasnya adalah :

1. Jika nilai probabilitas (P-Value) < Alpha (0,05) maka Ho ditolak (pengaruh suatu variabel dengan variabel lainnya adalah signifikan).
2. Jika nilai probabilitas (P-Value) > Alpha (0,05) maka Ho diterima (pengaruh suatu variabel dengan variabel lainnya adalah tidak signifikan)

Tabel 4.12

Hipotesis Pengaruh Langsung (*Dirrect Effect*)

	Sampel Asli (O)	Rata-rata Sampel (M)	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistik (O/STDEV)	P Values
X1. Manfaat Layanan Tambahan -> Y. Klaim Jaminan Hari Tua	0,339	0,337	0,099	3,438	0,001

X2. Pemahaman Peserta BPJS -> Y. Klaim Jaminan Hari Tua	0,392	0,377	0,111	3,527	0,000
---	-------	-------	-------	-------	--------------

Sumber : Hasil penelitian 2024 (Data diolah SmartPLS)

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diperoleh

1. Pengaruh langsung Manfaat Layanan Tambahan terhadap Klaim Jaminan Hari Tua mempunyai koefisien jalur sebesar 0,339 (positif), dan memiliki nilai *P-Values* sebesar 0,001 maka $0,001 < 0,05$, sehingga dapat dinyatakan bahwa Manfaat Layanan Tambahan berpengaruh signifikan terhadap Klaim Jaminan Hari Tua
2. Pengaruh langsung Pemahaman Peserta BPJS terhadap Klaim Jaminan Hari Tua terhadap mempunyai koefisien jalur sebesar 0,392 (positif) dan memiliki nilai *P-Values* sebesar 0,000 maka $0,000 < 0,05$, sehingga dapat dinyatakan bahwa Pemahaman Peserta BPJS berpengaruh signifikan terhadap Klaim Jaminan Hari Tua

4.2. Pembahasan

4.2.1. Pengaruh Manfaat Layanan Tambahan Terhadap Klaim Jaminan Hari Tua .

Hasil penelitian ini mempunyai koefisien jalur sebesar 0,339 (positif), dan memiliki nilai *P-Values* sebesar 0,001 maka $0,001 < 0,05$, sehingga dapat dinyatakan bahwa Manfaat Layanan Tambahan berpengaruh signifikan terhadap Klaim Jaminan Hari Tua pada Peserta klaim Progresif BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Medan.

Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak (Hafsah, 2017). Untuk dapat memaksimalkan sumber

penerimaan negara, dibutuhkan Wajib Pajak yang patuh melaksanakan kewajibannya yaitu membayarkan pajaknya kepada negara. Maka dari itu, Direktorat Jenderal Pajak selalu berupaya mengoptimalkan pelayanannya supaya Wajib Pajak tidak enggan melaksanakan kewajibannya (Hafsah & Loka, 2021).

BPJS Ketenagakerjaan melayani pembayaran klaim secara langsung. Dana yang di gunakan untuk membayarkan klaim peserta berasal dari iuran/premi yang terkumpul dari semua peserta kemudiandikelola oleh manajer keuangan dalam bentuk saham, deposito dan surat-surat berharga. Kemudian hasil keuntungan dari investasi tersebut digunakan untuk membayarkan klaim peserta. Jadi dengan kata lain pembayaran klaim berasal dari dana peserta yang terkumpul (derma) (BPJS, 2017).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan merupakan badan hukum publik yang bertugas melindungi seluruh pekerja melalui 4 program jaminan sosial ketenagakerjaan, yaitu Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Pensiun (JPN), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), dan Jaminan Kematian (JKM). Program BPJS Ketenagakerjaan yaitu program yang bertujuan untuk memberikan perlindungan dasar bagi tenaga kerja untuk menjaga dan mengatasi masalah resiko yang timbul. Masalah resiko yang timbul ini dimana pada saat peserta mengalami peristiwa kecelakaan kerja pada saat bekerja, kematian, hari tua, PHK, maupun pensiun. Klaim BPJS Ketenagakerjaan telah membuat prosedur yang berlaku mulai dari peserta mendaftar hingga melakukan klaim. Dengan adanya prosedur tentunya akan meminimlaiser kesalahan dan adanya proses pencairan klaim yang terlewatkan. Prosedur ini diharapkan menjadi acuan yang paling

benar, sehingga tidak ada lagi perbedaan persepsi dari setiap pihak yang terlibat di dalam klaim (Mailina & Yusrizal, 2023).

Data Kementerian Sosial menunjukkan bahwa 40 persen dari total 25,67 juta lansia ataupun setara dengan 12,6 juta lansia berada pada status sosial ekonomi terendah serta tergolong rentan dan miskin. Melihat kenyataan bahwa jumlah lansia yang berada dalam kemiskinan terus meningkat, sistem perlindungan sosial yang baik sangat dibutuhkan untuk mengatasi hal tersebut. Saat ini sistem perlindungan sosial di Indonesia terdiri dari skema bantuan sosial (*non-contributory*) dan skema jaminan sosial (*contributory*) (Nasution & Sukmawati, 2023)

4.2.2. Pengaruh Pemahaman Peserta BPJS Terhadap Klaim Jaminan Hari Tua

Hasil penelitian ini mempunyai koefisien jalur sebesar 0,392 (positif), dan memiliki nilai *P-Values* sebesar 0,000 maka $0,000 < 0,05$, sehingga dapat dinyatakan bahwa Pemahaman Peserta BPJS berpengaruh signifikan terhadap Klaim Jaminan Hari Tua Produk pada Peserta klaim Progresif BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Medan

Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak (Nainggolan, 2022). Untuk dapat memaksimalkan sumber penerimaan negara, dibutuhkan Wajib Pajak yang patuh melaksanakan kewajibannya yaitu membayarkan pajaknya kepada negara (Lubis & Hidayat, 2019). Maka dari itu, Direktorat Jenderal Pajak selalu berupaya mengoptimalkan pelayanannya supaya Wajib Pajak tidak enggan melaksanakan kewajibannya (Yulianti, 2022). Salah satu cara mengoptimalkan pelayanan tersebut adalah

dengan meperbarui atau menyempurnakan sistem administrasi perpajakan atau biasa dikenal dengan istilah sistem administrasi perpajakan modern yang dilakukan melalui reformasi administrasi perpajakan yang diharapkan dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam pelayanannya kepada Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya (Hanum et al., 2023).

Program unggulan dari BPJS Ketenagakerjaan sendiri merupakan JHT (Jaminan Hari Tua) yang mana program ini memungkinkan peserta ketenagakerjaan untuk mendapat manfaat berupa uang jika kehilangan pekerjaan, cacat total, serta memasuki usia pensiun. Seiring perkembangan jaman proses untuk klaim Jaminan Hari Tua ini semakin dipermudah dengan adanya aplikasi.

Pemahaman peserta BPJS Ketenagakerjaan terhadap klaim Jaminan Hari Tua (JHT) sering kali beragam, tergantung pada tingkat sosialisasi, informasi yang diterima, dan pengalaman pribadi mereka, Peningkatan pemahaman peserta BPJS terhadap klaim Jaminan Hari Tua sangat penting untuk memastikan bahwa manfaat yang tersedia dapat diakses dan dimanfaatkan secara optimal. Upaya terus menerus dalam sosialisasi, penyederhanaan proses klaim, dan peningkatan akses informasi diharapkan dapat membantu peserta memahami dan memanfaatkan hak mereka dengan lebih baik (Wijaya, 2017).

BAB 5

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Layanan Tambahan berpengaruh signifikan terhadap Klaim Jaminan Hari Tua Produk pada Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Medan..
2. Pemahaman Peserta BPJS berpengaruh signifikan terhadap Klaim Jaminan Hari Tua pada Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Medan

5.2. Saran

Berdasarkan fenomena sebelumnya dan hasil penelitian, maka penulis dapat memberikan saran adalah sebagai berikut :

1. BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Medan agar lebih giat mengadakan sosialisasi agar para peserta memahami pemahaman BPJS seutuhnya
2. BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Medan agar lebih merincikan dengan jelas manfaat layanan tambahan kepada para peserta BPJS Ketenagakerjaan.
3. Peneliti selanjutnya menambah variabel lain yang mempengaruhi Klaim Jaminan Hari Tua.

DAFTAR PUSTAKA

- BPJS. (2017). *Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional*. JKN.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares Konsep, Teknik Dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris*. BP UNDIP.
- Ghozali, Imam, & Latan Hengky. (2015). *Partial Least Squares Konsep Teknik dan Aplikasi dengan Program Smart PLS 3.0*. Semarang: Universitas Diponegoro Semarang.
- Hafsah, H. (2017). Analisis Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Atas Penyampaian SPT Masa PPN Dengan Penerapan Elektronik SPT (e-SPT). *Kumpulan Jurnal Dosen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*, 1(8), 1–12.
- Hafsah, H., & Loka, R. F. (2021). Analisis Pengendalian Intern Penerimaan Pajak Bumi Dan Bangunan Pada Badan Pengelola Pajak Dan Retribusi Daerah Kota Medan. *Liabilities (Jurnal Pendidikan Akuntansi)*, 4(1), 24–37.
- Hafsah, H., & Ramadhani, F. (2021). Analisis Penerapan Perencanaan Pajak Atas Biaya Kesejahteraan Karyawan. *LIABILITIES (Jurnal Pendidikan Akuntansi)*, 3(3), 146–157.
- Hair Jr, J. F., Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Gudergan, S. P. (2017). *Advanced Issues In Partial Least Squares Structural Equation Modeling*. Sage Publications.
- Hanum, Z., Daulay, R. F., Rahayu, S. E., & Febriaty, H. (2023). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan PPH Final Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pematang Siantar. *Ekonomikawan: Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Studi Pembangunan*, 23(1), 182–191.
- Hanum, Z., Rukmini, R., & Hasibuan, J. S. (2022). Pengaruh Konservatisme Akuntansi Dan Intensitas Modal Terhadap Penghindaran Pajak Pada Perusahaan Manufaktur Sub Sektor Farmasi Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis*, 22(1), 212–219.
- Hutabarat, M. J. C. (2022). Pergeseran Perubahan Filosofi Program Jaminan Hari Tua BPJS Ketenagakerjaan. " *Dharmasisya* " *Jurnal Program Magister Hukum FHUI*, 2(1), 335–352.
- Ilyas, Y. (2016). *Kinerja, Teori, Penilaian dan Pelatihan*. BP FKUM UI.
- Irdanasari, R. V., & Wijayanti, I. (2022). Analisis Sistem Informarsi Akuntandi Ditinjau dari Prosedur Pembayaran Klaim Jaminan Hari Tua, Jaminan Pensiun, Jaminan Kecelakaan Kerja, dan Jaminan Kematian pada BPJS

Ketenagakerjaan Cabang Madiun. *JAPP: Jurnal Akuntansi, Perpajakan, Dan Portofolio*, 1(02), 111–122.

Istiarni, P. R. D., & Hadiprajitno, P. B. (2014). Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan Dan Kredibilitas Terhadap Minat Penggunaan Berulang Internet Banking Dengan Sikap Penggunaan Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris: Nasabah Layanan Internet Banking Di Indonesia). *Diponegoro Journal of Accounting*, 3(2), 888–897.

Juliandi, A., Irfan, I., & Manurung, S. (2018). *Mengolah Data Penelitian Bisnis Dengan SPSS*. Lembaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah AQLI.

Kertonegoro, S. (2017). *Asuransi Jiwa dan Pensiun*. Agung's: Jakarta.

Laili, N. (2014). Hubungan Sosialisasi Program BPJS Terhadap Pemahaman Tentang Hak Peserta BPJS Kesehatan Di RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan. *DIA: Jurnal Administrasi Publik*, 12(01), 1–9.

Lestari, I., & Hirawati, H. (2022). Analisis Sistem Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Cilacap. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, 7(02), 23–34.

Lubis, H. Z., & Hidayat, M. A. (2019). Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Pelaporan SPT (Studi Empiris Pada KPP PRATAMA Medan Petisah). *Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi)*, 1(2), 65–72.

Mailina, R., & Yusrizal, Y. (2023). Analisis Klaim Bpjs Ketenagakerjaan (Studi Kasus Pekerja Informal Di Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa). *Jurnal Mirai Management*, 8(2), 373–380.

Nainggolan, E. P. (2022). Pajak Bumi Dan Bangunan Dalam Perspektif Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Kota Medan. *Balance Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 1(1), 1–6.

Nasution, R. R., & Sukmawati, A. (2023). Faktor-faktor yang Memengaruhi Pengambilan Keputusan Terhadap Klaim Jaminan Hari Tua. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen (JABM)*, 9(2), 627.

Piteradja, A. C., Pangkey, M. S., & Rares, J. J. (2017). Implementasi Program Jaminan Hari Tua Di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(49).

Pristanti, S. N., Sukidin, S., & Hartanto, W. (2022). Implementasi Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Pada Pekerja Informal (Studi Kasus Di Desa Dukuhdempok, Kecamatan Wuluhan, Kabupaten Jember). *JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 16(2), 297–308.

- Rahayu, S. K. (2017). *Perpajakan (Konsep Dan Aspek Formal)*. Rekayasa Sains.
- Rindiani, R., & Tambusai, A. (2022). Analisis Prosedur Pengajuan Klaim Jaminan Pensiun Pada Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota. *Ekoma: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 1(2), 121–127.
- Ritonga, P. (2020). Pengaruh Penghindaran Pajak Terhadap Pendanaan Eksternal Pada Perusahaan Manufaktur Sub Sektor Makanan Dan Minuman Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia. *JAKK (Jurnal Akuntansi & Keuangan Kontemporer)*, 3(1), 1–9.
- Sartika, I., Nugroho, F. S., Wartini, W., & Fatimah, S. (2022). Analisis Manajemen Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Pratama Sukoharjo. *Jurnal Manajemen Informasi Dan Administrasi Kesehatan*, 5(2).
- Setiawan, M. (2022). *Analisis Pelayanan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Di Kota Pekanbaru*.
- Sigiro, G. H., & Afiezan, A. (2022). Analisis Sistem Dan Prosedur Klaim Jaminan Hari Tua (Jht) Pada Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota. *Jurnal AKMAMI (Akuntansi, Manajemen, Ekonomi)*, 3(2), 311. <https://jurnal.ceredindonesia.or.id/index.php/akmami----->
- Sugiyono, S. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Suryani, S., & Hendryadi, H. (2015). *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Prenadamedia Grup.
- Wati, E., & Maulina, R. (2022). Analisis Sistem Akuntansi Prosedur Pembayaran Klaim Jaminan Hari Tua Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Cabang Meulaboh. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis*, 9(2), 15–24.
- Wijaya, A. K. (2017). Hubungan Pemahaman Tentang Kewajiban Peserta Bpjs Kesehatan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di Desa Tanjung Harapan. *Jurnal Akuntansi*, 1(1), 1–9.
- Wijayanti, P., & Jannah, L. M. (2019). Implementasi Kebijakan Manfaat Jaminan Hari Tua di Indonesia. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 4(1), 20–29.
- Yulianti, L. N. (2022). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Pemahaman Insentif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM pada masa Pandemi Covid-19. *MANAJEMEN*, 2(1), 46–53.

KUESIONER PENELITIAN SKRIPSI
PENGARUH MANFAAT LAYANAN TAMBAHAN DAN PEMAHAMAN
PESERTA BPJS TERHADAP KLAIM JAMINAN HARI TUA PADA
BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG MEDAN KOTA

Kepada Yth. Bapak / Ibu

Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Medan

Di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan Hormat

Ijinkan perkenalkan nama saya Azizah Sibagariang (2005170058) mahasiswa Program Studi Akuntansi S-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Bersama ini saya memohon kesediaanya untuk mengisi daftar kuesioner yang diberikan. Informasi yang diberikan sebagai data penelitian dalam rangka penyusunan skripsi pada Program Studi Sarjana Akuntansi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Dengan ini saya memohon untuk kesediaan Bapak/ Ibu dalam membantu saya mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini bertujuan untuk kepentingan ilmiah, oleh karena itu jawaban atau pendapat yang Bapak/Ibu berikan sangat bermanfaat bagi pengembang ilmu. Saya menyadari permohonan ini sedikit mengganggu kegiatan Bapak/Ibu dalam kuesioner ini tidak ada hubungannya dengan status atau kedudukan dalam instansi, maka jawaban yang benar adalah jawaban yang menggambarkan keadaan Bapak/Ibu. Saya mengucapkan banyak terima kasih atas kesediaan dan partisipasi Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner ini dalam waktu singkat.

Hormat Saya

Azizah Sibagariang

A. Petunjuk Pengisian

1. Jawablah pernyataan ini sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu
2. Pilihlah jawaban dari tabel daftar pernyataan dengan memberi **tanda checklist** (√) pada salah satu jawaban yang paling sesuai menurut Bapak/Ibu.

Adapun makna tanda jawaban tersebut sebagai berikut:

- | | | |
|--------|-----------------------|-----------------|
| a. SS | : Sangat Setuju | : dengan Skor 5 |
| b. S | : Setuju | : dengan Skor 4 |
| c. KS | : Kurang Setuju | : dengan Skor 3 |
| d. TS | : Tidak Setuju | : dengan Skor 2 |
| e. STS | : Sangat Tidak Setuju | : dengan Skor 1 |

B. Identitas Responden

No. Responden :

Umur : (Tahun)

Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan

Pendidikan Terakhir : SMA/SMK I S3

1. Klaim Jaminan Hari Tua (Y)

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	KS	TS	STS
Keadilan						
1	Pemahaman peserta BPJS Ketenagakerjaan mengenai program dan layanan jasa yang ditawarkan					
Kemudahan						
2	Proses pencairan dana Jaminan Hari Tua (JHT) konsumen dilaksanakan tepat waktu sesuai jadwal yang dijanjikan					
Kepedulian						
3	Saya merasa pelayanan yang diberikan karyawan BPJS Ketenagakerjaan Ungaran dilakukan secara professional					
Kehandalan						
4	Kesesuaian dalam jumlah pencairan dana program Jaminan Hari Tua (JHT) sesuai dengan yang dijanjikan					
Kenyamanan						
5	Kejelasan informasi mengenai program pelayanan yang ditawarkan oleh karyawan					

Kepercayaan						
6	Saya merasa karyawan BPJS Ketenagakerjaan memiliki sifat amanah					

2. Manfaat Layanan Tambahan (X1)

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	KS	TS	STS
Tingkat Perlindungan Tambahan						
1	BPJS ketenagakerjaan saling menyumbangkan sumber daya untuk mencapai tujuan bermitra					
Ketersediaan Opsi						
2	Menurut saya layanan tambahan BPJS ketenagakerjaan di media sosial yang sesuai dengan kenyataan, menjadi faktor utama					
Fleksibilitas Pensiun						
3	Pembagian upah sudah sesuai dengan kinerja					
Edukasi Keuangan						
4	Insentif yang diberikan perusahaan sudah sesuai					
Akses Layanan Konsultasi						
5	BPJS menyediakan tempat untuk para peserta yang kebingungan dalam proses pencairan JHT					
Pelayanan Pelanggan						
6	Saya merasa dilayani dengan sangat baik oleh BPJS ketenagakerjaan					

Kepuasan Peserta						
7	Saya merasa puas dengan Jaminan Hari Tua yang diberikan perusahaan					

3. Pemahaman Peserta BPJS (X2)

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	KS	TS	STS
Menerjemahkan (<i>Translation</i>)						
1	Saya memahami dengan benar cara prosedur klaim Jaminan Hari Tua di BPJS ketenagakerjaan					
Menginterpretasi (<i>Interpretation</i>)						
2	Saya selalu berusaha sendiri dalam proses klaim Jaminan Hari Tua BPJS ketenagakerjaan					
Mengekstrapolasi (<i>Extrapolation</i>)						
3	Saya menikmati klaim Jaminan Hari Tua BPJS ketenagakerjaan dari hasil usaha kerja saya selama ini					

TABULASI HASIL KUISIONER

	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	TOTAL
A01	4	4	4	4	4	4	24
A02	3	4	4	4	4	4	23
A03	5	4	4	4	4	3	24
A04	5	5	3	5	5	5	28
A05	5	5	5	5	3	5	28
A06	5	5	5	5	5	5	30
A07	5	4	4	5	5	5	28
A08	4	4	5	4	4	4	25
A09	5	5	4	4	4	4	26
A10	5	4	4	4	4	3	24
A11	4	4	4	4	3	4	23
A12	5	4	4	4	3	3	23
A13	5	5	5	4	4	4	27
A14	5	4	5	4	4	4	26
A15	5	5	5	4	4	4	27
A16	4	3	3	4	5	4	23
A17	4	4	5	5	4	5	27
A18	4	4	4	4	4	4	24
A19	4	4	4	4	4	4	24
A20	4	4	4	3	3	3	21
A21	4	4	5	5	5	5	28
A22	4	4	4	5	5	4	26
A23	5	5	4	4	4	5	27
A24	3	3	3	3	3	3	18
A25	2	2	2	2	2	2	12
A26	4	4	4	4	4	4	24
A27	3	3	3	3	3	3	18

A28	5	5	5	5	5	5	30
A29	4	4	4	4	4	5	25
A30	4	4	4	4	4	4	24
A31	2	5	5	5	5	5	27
A32	4	5	5	3	3	5	25
A33	5	4	5	5	5	5	29
A34	5	5	5	5	5	5	30
A35	4	4	4	4	4	4	24
A36	5	5	5	5	5	5	30
A37	5	5	5	5	5	5	30
A38	5	5	5	5	5	5	30
A39	5	5	5	5	5	5	30
A40	5	4	4	4	4	4	25
A41	5	5	5	5	5	5	30
A42	5	5	5	5	5	5	30
A43	4	4	4	4	4	2	22
A44	3	3	3	5	5	3	22
A45	3	4	5	5	5	3	25
A46	3	3	3	3	3	3	18
A47	5	5	5	5	5	5	30
A48	4	4	4	4	4	4	24
A49	5	5	5	5	5	5	30
A50	4	4	4	4	4	4	24
A51	5	5	4	5	5	5	29
A52	4	4	3	4	4	3	22
A53	4	4	4	4	4	4	24
A54	5	5	4	5	5	5	29
A55	5	4	5	5	5	4	28
A56	4	4	4	4	4	4	24
A57	5	4	4	5	5	5	28
A58	4	4	4	4	4	4	24
A59	5	4	5	5	5	5	29
A60	5	5	4	4	4	3	25
A61	5	5	5	5	5	5	30
A62	1	1	1	1	1	1	6
A63	5	5	5	5	5	4	29
A64	5	4	5	5	5	4	28
A65	5	5	4	4	4	4	26
A66	4	5	4	5	5	4	27
A67	4	5	5	5	5	5	29
A68	5	5	4	4	4	3	25

A05	4	5	5	5	4	5	4	32
A06	5	5	5	5	5	4	4	33
A07	4	4	4	4	4	4	4	28
A08	3	4	4	4	3	4	4	26
A09	5	4	4	4	5	4	3	29
A10	4	4	5	4	4	5	4	30
A11	4	4	4	4	5	4	2	27
A12	4	4	4	4	4	4	2	26
A13	5	4	4	4	5	5	5	32
A14	4	4	4	4	4	4	4	28
A15	4	4	5	4	4	4	4	29
A16	2	4	4	4	4	3	3	24
A17	3	3	3	4	2	3	3	21
A18	5	4	4	5	4	4	4	30
A19	4	4	5	4	4	5	5	31
A20	5	5	5	4	4	4	4	31
A21	5	4	3	3	4	3	3	25
A22	5	4	4	4	4	5	5	31
A23	4	4	4	4	4	5	5	30
A24	4	4	4	5	5	4	4	30
A25	2	2	2	2	2	2	2	14
A26	5	5	5	5	5	5	5	35
A27	3	4	3	4	4	4	4	26
A28	4	3	4	4	4	4	4	27
A29	5	5	5	5	4	4	4	32
A30	5	5	3	4	4	4	4	29
A31	5	5	5	5	4	4	4	32
A32	5	4	4	4	4	4	4	29
A33	4	4	4	4	4	4	4	28
A34	5	4	4	4	5	5	5	32
A35	4	5	4	4	4	4	4	29
A36	5	4	4	3	5	5	5	31
A37	5	5	4	4	4	4	4	30
A38	4	4	4	5	5	3	3	28
A39	5	5	5	4	5	5	5	34
A40	4	4	5	5	5	5	5	33
A41	5	5	5	4	5	5	5	34
A42	5	5	4	4	4	5	5	32
A43	5	3	5	5	4	4	4	30
A44	4	4	4	4	4	4	4	28
A45	4	4	4	4	5	4	4	29

A46	4	5	5	5	5	5	5	34
A47	4	3	5	4	4	4	4	28
A48	4	5	5	5	4	5	5	33
A49	5	3	3	3	3	3	3	23
A50	4	5	5	5	5	4	4	32
A51	4	4	4	4	4	4	4	28
A52	5	4	5	5	5	5	5	34
A53	5	5	5	5	5	5	5	35
A54	4	4	4	5	4	4	4	29
A55	4	4	4	4	4	5	5	30
A56	4	4	4	4	4	4	4	28
A57	4	4	3	3	3	3	3	23
A58	4	4	5	5	5	5	5	33
A59	5	3	3	5	5	5	5	31
A60	4	4	5	5	5	5	5	33
A61	4	4	4	4	5	5	5	31
A62	1	1	1	1	1	1	1	7
A63	5	5	5	5	5	5	5	35
A64	3	3	3	3	3	3	3	21
A65	5	4	4	4	5	5	5	32
A66	3	3	3	3	3	3	3	21
A67	4	4	5	4	4	4	4	29
A68	4	4	5	4	4	4	4	29
A69	4	1	5	1	4	4	4	23
A70	4	4	4	4	4	4	4	28
A71	5	5	5	5	5	5	5	35
A72	4	4	4	4	4	4	4	28
A73	4	4	4	4	3	4	4	27
A74	3	3	3	3	3	3	3	21
A75	3	3	3	3	3	3	3	21
A76	4	4	4	4	4	4	4	28
A77	5	5	5	5	5	5	5	35
A78	3	5	5	5	5	5	5	33
A79	4	5	5	5	5	5	5	34
A80	5	5	5	5	5	5	5	35
A81	1	1	1	1	1	1	1	7
A82	4	3	4	3	5	5	5	29
A83	3	3	3	3	3	3	3	21
A84	5	1	1	1	3	3	3	17
A85	4	4	4	4	4	4	4	28
A86	1	1	1	1	1	1	1	7

A87	3	5	5	5	5	5	5	33
A88	5	4	4	4	5	5	5	32
A89	5	5	5	5	4	5	5	34
A90	5	5	5	5	5	5	5	35
A91	4	4	4	4	4	4	4	28
A92	3	3	3	3	3	3	3	21
A93	1	2	5	3	2	1	1	15
A94	5	5	5	5	2	5	5	32
A95	5	5	5	5	5	5	3	33
A96	5	5	5	5	4	3	3	30
A97	5	5	5	3	4	4	4	30
A98	1	2	2	1	2	2	2	12
A99	5	5	4	4	4	3	3	28
A100	4	5	4	5	4	3	3	28

	X2.1	X2.2	X2.3	TOTAL
A01	4	5	4	13
A02	4	2	4	10
A03	4	4	2	10
A04	4	4	4	12
A05	5	5	5	15
A06	5	5	5	15
A07	4	4	4	12
A08	3	3	3	9
A09	3	3	4	10
A10	4	4	4	12
A11	4	4	4	12
A12	4	4	4	12
A13	4	4	4	12
A14	4	5	4	13
A15	5	4	4	13
A16	4	4	3	11
A17	4	4	3	11
A18	4	4	4	12
A19	4	2	4	10
A20	4	4	4	12
A21	3	3	3	9
A22	5	5	5	15

A23	5	4	4	13
A24	5	4	5	14
A25	2	2	2	6
A26	5	5	5	15
A27	4	4	5	13
A28	5	5	5	15
A29	5	5	5	15
A30	4	4	5	13
A31	3	5	5	13
A32	5	5	5	15
A33	4	4	5	13
A34	3	3	3	9
A35	5	5	5	15
A36	5	5	5	15
A37	5	4	5	14
A38	5	5	5	15
A39	4	5	4	13
A40	4	5	4	13
A41	4	5	5	14
A42	4	4	4	12
A43	5	5	5	15
A44	4	4	4	12
A45	4	4	4	12
A46	4	3	3	10
A47	3	3	3	9
A48	4	4	4	12
A49	5	5	5	15
A50	5	5	4	14
A51	5	5	4	14
A52	5	5	5	15
A53	5	5	5	15
A54	3	3	3	9
A55	4	4	5	13
A56	5	5	5	15
A57	5	4	4	13
A58	5	4	4	13
A59	5	5	5	15
A60	4	4	4	12
A61	5	5	5	15
A62	1	1	1	3
A63	4	4	4	12

A64	3	3	4	10
A65	3	3	4	10
A66	4	4	4	12
A67	5	4	5	14
A68	5	4	4	13
A69	5	4	5	14
A70	5	5	5	15
A71	5	5	5	15
A72	4	4	4	12
A73	3	3	3	9
A74	1	1	3	5
A75	4	4	4	12
A76	4	4	4	12
A77	3	3	3	9
A78	5	5	5	15
A79	5	4	4	13
A80	5	5	5	15
A81	1	1	1	3
A82	5	5	5	15
A83	4	3	5	12
A84	5	5	5	15
A85	4	4	4	12
A86	1	1	1	3
A87	5	2	3	10
A88	5	5	5	15
A89	5	5	5	15
A90	5	5	5	15
A91	5	5	5	15
A92	3	3	5	11
A93	3	2	5	10
A94	5	5	5	15
A95	5	5	5	15
A96	4	3	5	12
A97	4	4	5	13
A98	3	3	5	11
A99	5	5	5	15
A100	4	3	5	12