

BAB II

GAMBARAN UMUM

BPJS KETENAGAKERJAAN KOTA SEMARANG

2.1 BPJS KETENAGAKERJAAN

Penyelenggaraan program jaminan sosial merupakan salah satu tanggung jawab dan kewajiban Negara - untuk memberikan perlindungan sosial ekonomi kepada masyarakat. Sesuai dengan kondisi kemampuan keuangan Negara. Indonesia seperti halnya negara berkembang lainnya, mengembangkan program jaminan sosial berdasarkan *funded social security*, yaitu jaminan sosial yang didanai oleh peserta dan masih terbatas pada masyarakat pekerja di sektor formal.

Sejarah terbentuknya PT Jamsostek (Persero) mengalami proses yang panjang, dimulai dari UU No.33/1947 jo UU No.2/1951 tentang kecelakaan kerja, Peraturan Menteri Perburuhan (PMP) No.48/1952 jo PMP No.8/1956 tentang pengaturan bantuan untuk usaha penyelenggaraan kesehatan buruh, PMP No.15/1957 tentang pembentukan Yayasan Sosial Buruh, PMP No.5/1964 tentang pembentukan Yayasan Dana Jaminan Sosial (YDJS), diberlakukannya UU No.14/1969 tentang Pokok-pokok Tenaga Kerja. Secara kronologis proses lahirnya asuransi sosial tenaga kerja semakin transparan.

Setelah mengalami kemajuan dan perkembangan, baik menyangkut landasan hukum, bentuk perlindungan maupun cara penyelenggaraan, pada tahun 1977 diperoleh suatu tonggak sejarah penting dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah (PP) No.33 tahun 1977 tentang pelaksanaan program asuransi sosial tenaga kerja (ASTEK), yang mewajibkan setiap pemberi kerja/pengusaha swasta dan BUMN untuk mengikuti program ASTEK. Terbit pula PP No.34/1977 tentang pembentukan wadah penyelenggara ASTEK yaitu Perum Astek.

Lahirnya UU No.3 tahun 1992 tentang Jaminan Sosial Tenaga Kerja (JAMSOSTEK). Dan melalui PP No.36/1995 ditetapkannya PT Jamsostek sebagai badan penyelenggara Jaminan Sosial Tenaga Kerja. Program Jamsostek memberikan perlindungan dasar untuk memenuhi kebutuhan minimal bagi tenaga kerja dan keluarganya, dengan memberikan kepastian berlangsungnya arus penerimaan penghasilan keluarga sebagai pengganti sebagian atau seluruhnya penghasilan yang hilang, akibat risiko sosial.

Pada tahun 2004, Pemerintah juga menerbitkan UU Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Undang-undang itu berhubungan dengan Amandemen UUD 1945 tentang perubahan pasal 34 ayat 2, yang kini berbunyi: "Negara mengembangkan sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyat dan memberdayakan masyarakat yang lemah dan tidak mampu sesuai dengan martabat kemanusiaan". Manfaat perlindungan tersebut dapat memberikan rasa aman kepada pekerja sehingga dapat lebih berkonsentrasi dalam meningkatkan motivasi maupun produktivitas kerja.



Gambar 1 adalah empat program kerja dari BPJS Ketenagakerjaan

Perusahaan Jamsostek (Persero) yang mengedepankan kepentingan dan hak normatif Tenaga Kerja di Indonesia dengan memberikan perlindungan 4 (empat) program, yang mencakup Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT) dan Jaminan Pemeliharaan Kesehatan (JPK) bagi seluruh tenaga kerja dan keluarganya terus berlanjutnya hingga berlakunya UU No 24 Tahun 2011. Tahun 2011, ditetapkanlah UU No 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Sesuai dengan amanat undang-undang, tanggal 1 Januari 2014 PT Jamsostek akan berubah menjadi Badan Hukum Publik. PT Jamsostek (Persero) yang bertransformasi menjadi BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Ketenagakerjaan tetap dipercaya untuk menyelenggarakan program jaminan sosial tenaga kerja, yang meliputi JKK, JKM, JHT dengan penambahan Jaminan Pensiun mulai 1 Juli 2015. Menyadari besar dan mulianya tanggung jawab tersebut, BPJS Ketenagakerjaan pun terus meningkatkan kompetensi di seluruh lini pelayanan sambil mengembangkan berbagai program dan manfaat yang langsung dapat dinikmati oleh pekerja dan keluarganya.

Sekarang dengan kemajuan yang ada, program BPJS Ketenagakerjaan tidak hanya memberikan manfaat kepada pekerja dan pengusaha saja melainkan memberikan kontribusi penting juga bagi peningkatan pertumbuhan ekonomi bangsa dan kesejahteraan masyarakat Indonesia.

Pada 02 maret 2018 BPJS Ketenagakerjaan mendapat juara umum 2 dalam penghargaan Economic Review sebagai Indonesia Information Technology Award 2018. Hal ini menunjukkan bahwa BPJS Ketenagakerjaan selalu memberi inovasi serta perbaikan atas segala pelayanan yang diberikan secara langsung maupun online.

<https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/sejarah.html>

2.2 PELAYANAN ONLINE BPJS KETENAGAKERJAAN

Asuransi untuk tenaga kerja sangat dibutuhkan lantaran setiap orang tidak bisa selamanya bekerja. Entah itu karena hal-hal yang tak diduga maupun karena

harus pensiun. BPJS Ketenagakerjaan selalu berusaha memberikan inovasi baru untuk seluruh masyarakat Indonesia salah satunya dengan menyediakan layanan online BPJS Ketenagakerjaan. Layanan ini disediakan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi serta beberapa kebutuhan peserta lainnya yang biasanya harus diurus langsung ke kantor BPJS Ketenagakerjaan terdekat, sekarang dapat diakses lewat layanan online.

2.2.1. Aplikasi BPJSTKU

BPJSTKU adalah aplikasi resmi yang merupakan salah satu layanan online yang disediakan oleh BPJS Ketenagakerjaan bagi peserta yang mengikuti program kerja Jaminan Hari Tua (JHT). BPJSTKU berfungsi sebagai media layanan informasi program BPJS Ketenagakerjaan dan media pelaporan dan pengaduan atas ketidaksesuaian status kepesertaan, jumlah upah dan jumlah karyawan yang dapat diakses dimanapun dan kapanpun.



Gambar 2 adalah contoh salah satu cara BPJS Ketenagakerjaan memperkenalkan program kerja.

BPJS Ketenagakerjaan hingga sekarang masih mensosialisasikan aplikasi ini dikarenakan belum banyaknya peserta BPJS

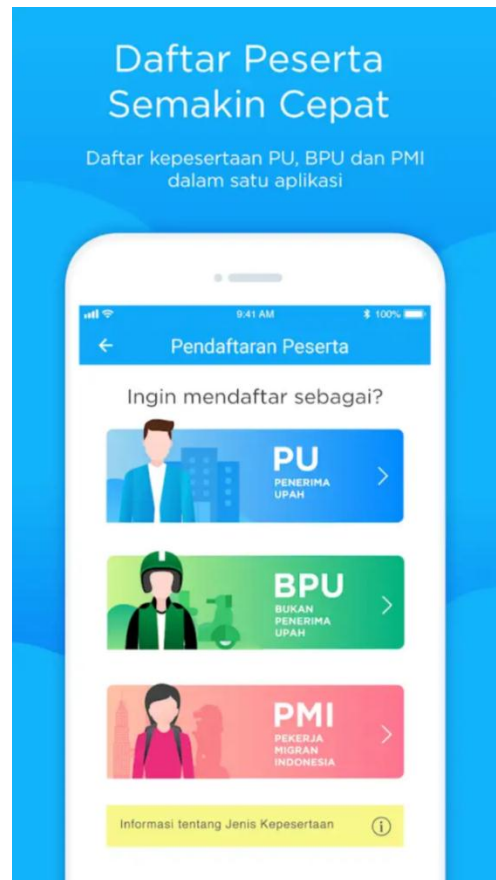
Ketenagakerjaan yang menggunakannya. Di Semarang, pengguna BPJSTKU pada tahun 2018 adalah sebesar 17% dari jumlah peserta BPJS Ketenagakerjaan keseluruhan. Hal ini yang mendorong untuk BPJS Ketenagakerjaan setiap awal tahun mengadakan sosialisasi. Hal lain yang menjadi keuntungan menggunakan BPJSTKU adalah setiap kegiatan yang melakukan layanan online, akan diprioritaskan atau dengan kata lain peserta melalui *fast track*.



Gambar 3 adalah tampilan menu home aplikasi BPJSTKU

Sebelum masuk ke dalam aplikasi, di awal peserta harus mendaftarkan diri dengan memberi pilihan “Ingin daftar sebagai apa?” hal ini akan berhubungan salah satunya dengan penagihan biaya per bulannya.

Setelah itu mengisi beberapa informasi tentang data pribadi sama seperti di website.



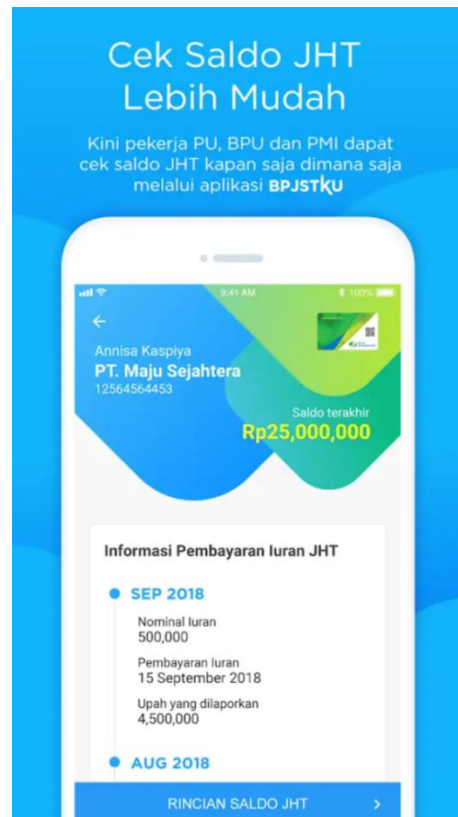
Gambar 4 adalah tampilan menu pilihan untuk pendaftar

Di dalam aplikasi BPJSKU ada beberapa fasilitas yang dapat digunakan, beberapa fasilitas itu adalah :

1) Layanan

Pada menu layanan ada beberapa pilihan yang disediakan.

- Lihat Saldo



Gambar 5 adalah tampilan Informasi pembayaran iuran JHT

Pada menu ini, peserta dapat melihat saldo yang mereka miliki, peserta juga dapat mengakses informasi tentang rincian saldo iuran. Sebelum ada aplikasi ini, informasi biasanya diberikan dalam bentuk surat yang sudah pasti memakan banyak biaya

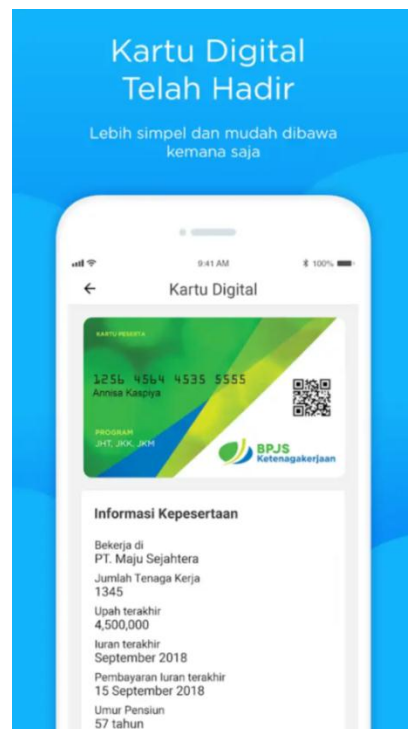
- E-klaim

Lewat e-klaim ini, BPJS Ketenagakerjaan ingin mengurangi resiko ketidak puasan peserta karena datang ke kantor BPJS Ketenagakerjaan dengan membawa data yang kurang lengkap. Lewat e-klaim verifikasi data dapat dilakukan via telepon genggam (*smart phone*) jadi kemungkinan ada kesalahan data

akan lebih sedikit. Peserta lalu tinggal klaim dengan mendatangi kantor BPJS Ketenagakerjaan. Dengan menggunakan e-klaim juga peserta akan didahulukan daripada yang mengantri manual.

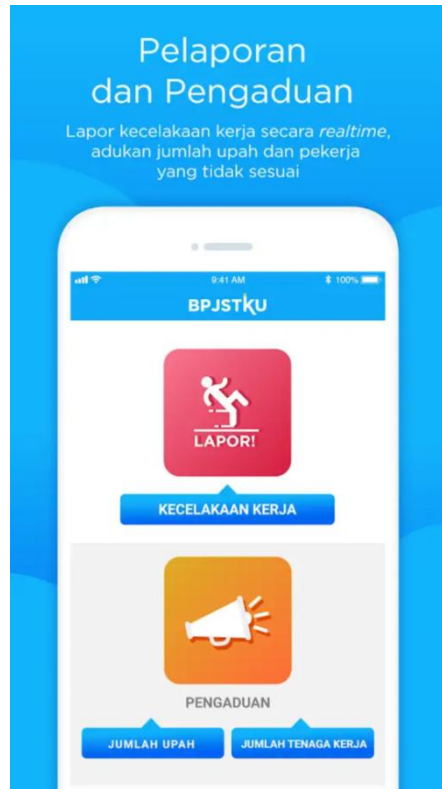
- **Kartu Digital**

Kartu digital sebenarnya memiliki kegunaan yang sama dengan kartu BPJS Ketenagakerjaan yang terbuat dari kertas. Kartu digital ini untuk mempermudah peserta yang mungkin lupa dan tidak membawa kartu, kegunaan kartu digital ini pun sama dilengkapi dengan informasi peserta tersebut.



Gambar 6 adalah tampilan kartu digital pada aplikasi BPJSTKU

- Kecelakaan Kerja



Gambar 7 adalah tampilan menu pelaporan pengaduan

Menu kecelakaan kerja adalah menu yang dapat digunakan jika peserta mengalami kecelakaan saat sedang bekerja, peserta tinggal foto, mengisi data identitas dan dapat memilih rumah sakit yang bekerja dengan BPJS Ketenagakerjaan untuk ditindak lanjuti disaat itu juga. Sedangkan dulu, sebelum adanya layanan online ini, proses pelaporan akan memakan waktu kurang lebih 3 hari untuk diproses.

- Info Program

Pada menu Info Program, BPJS Ketenagakerjaan menyediakan informasi tentang apa saja yang menjadi program kerja BPJS Ketenagakerjaan.

- PLKK (Mitra Layanan)

PLKK adalah kepanjangan dari Pusat Layanan Kecelakaan Kerja. Pada menu ini, BPJS Ketenagakerjaan menyediakan informasi tentang rumah sakit mana saja yang bekerja sama dengan BPJS Ketenagakerjaan. Jika rumah sakit tersebut bekerjasama maka biaya pengobatan akan langsung ditanggung tetapi jika rumah sakit tidak bekerja sama, dapat dilakukan rembes, atau dengan kata lain, uang yang akan kita keluarkan akan diproses untuk diganti oleh pihak BPJS Ketenagakerjaan dengan adanya batas biaya yang ditanggung.

- Kantor Cabang

Menu ini berisi kantor BPJS Ketenagakerjaan seluruh Indonesia. Menu ini juga menunjukkan, kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan yang berada di daerah peserta lengkap dengan alamat dan nomor telepon yang dapat dihubungi.

- Pelaporan

Menu pelaporan ini adalah menu untuk mengadu tentang kecurangan yang dilakukan perusahaan. Sebagai contoh jika perusahaan memberikan data yang salah tentang upah tenaga kerja dan jika potongan setiap bulan berbeda dengan saldo yang diterima.

Tenaga kerja bisa melaporkan hal tersebut dengan identitas pelapor dirahasiakan dan perusahaan tersebut dapat ditindak lanjuti oleh divisi wasrik.

2) Notifikasi

Pemberitahuan dari aplikasi, biasanya berisi informasi tentang saldo peserta di akhir tahun.

3) Berita

Pada menu Berita berisi tentang informasi apa saja mengenai BPJS Ketenagakerjaan, seperti prestasi, informasi program baru dan berita lainnya. Biasanya juga dalam layanan online ini, BPJS Ketenagakerjaan menyediakan kolom *co-marketing* atau brand/ instansi yang bekerja sama dengan BPJS Ketenagakerjaan dalam bentuk promo / diskon misalnya di salah satu *Fast Food* yaitu Mcd.

4) Kontak

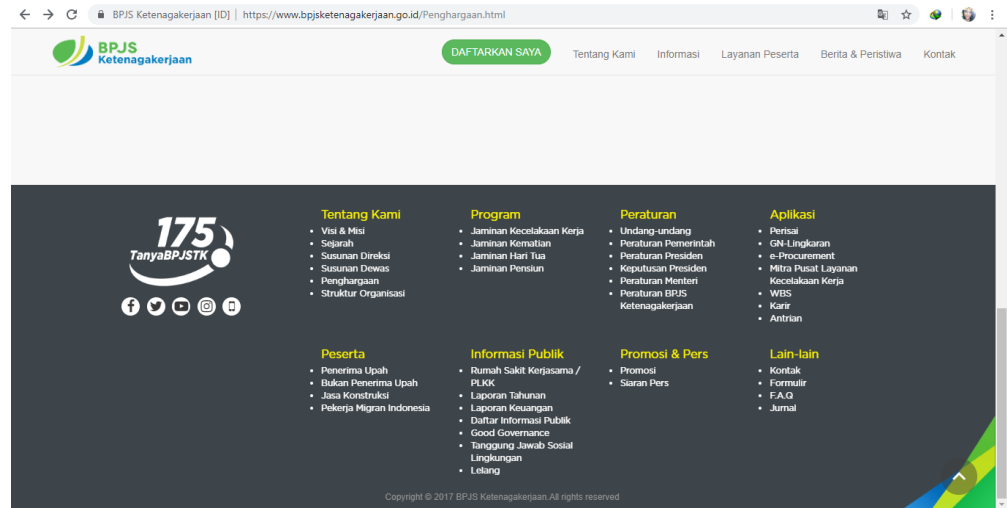
Info tentang call center atau pihak BPJS Ketenagakerjaan yang dapat dihubungi peserta.

5) Profil

Data atau informasi tentang pemilik akun. Biasanya berupa kartu digital dan beberapa info lainnya mengenai peserta yang merupakan pemilik akun.

2.2.2. Website BPJS Ketenagakerjaan

Website BPJS Ketenagakerjaan adalah website yang menyediakan informasi tentang BPJS Ketenagakerjaan seluruh Indonesia. Website BPJS Ketenagakerjaan juga disediakan untuk mempermudah peserta untuk melakukan kegiatan kepesertaan.



Gambar 8 adalah tampilan isi layanan yang ditawarkan di website BPJS Ketenagakerjaan

Didalam website ini, BPJS Ketenagakerjaan menyediakan beragam informasi mulai dari Daftarkan saya, Tentang Kami, Informasi, Layanan Peserta, Berita dan Peristiwa serta Kontak.

- **Daftarkan Saya**

Pada menu ini, peserta BPJS Ketenagakerjaan dapat melakukan pendaftaran sesuai dengan pekerjaan peserta yang dikelompokkan dalam 4 kelompok yaitu sebagai Penerima Upah yang akan diisi oleh Perusahaan (Pemberi Kerja), Bukan Penerima Upah biasanya pendaftar mendaftar secara Individu (Pekerja BPU), Pekerja Migran (TKI) dan Jasa Konstruksi (JAKON). Setelah memilih, peserta akan langsung mengisi data-data sesuai dengan persyaratan tiap kelompok.

Contoh untuk peserta yang ingin mendaftar sebagai BPU (Bukan Penerima Upah). Syarat dan cara mendaftarnya pun terbilang mudah:

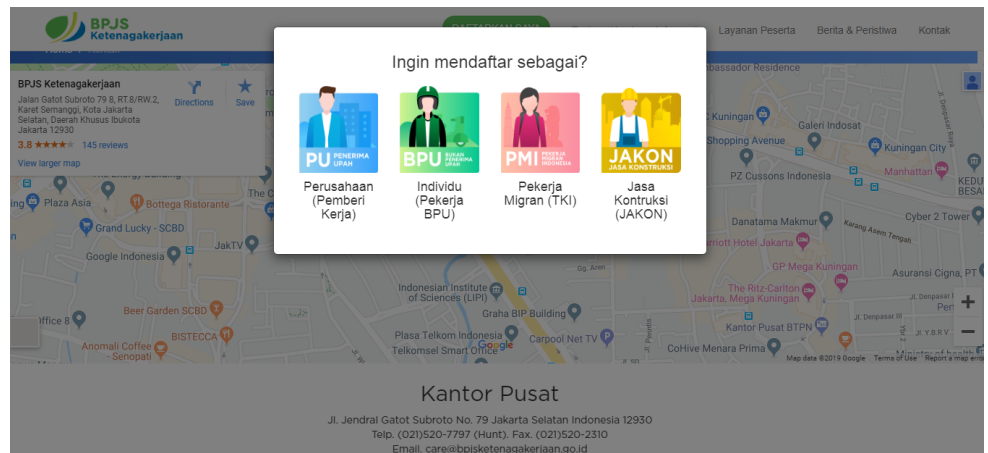
1. Syarat

- a) Surat izin usaha dari kelurahan setempat.

- b) Salinan KTP masing-masing pekerja.
- c) Salinan KK / Kartu Keluarga masing-masing pekerja.
- d) Pas foto warna masing-masing pekerja ukuran 2×3 sebanyak 1 lembar.

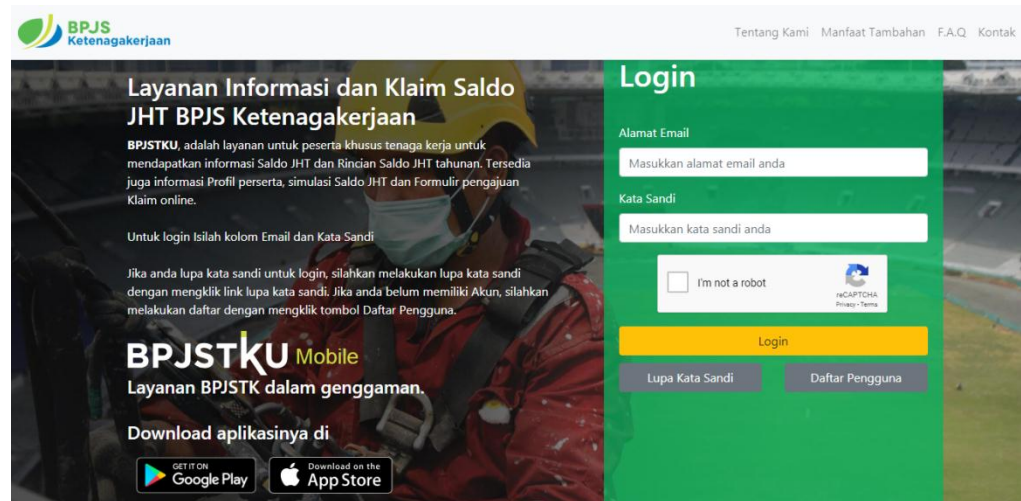
2. Cara Daftar

- a) Kunjungi website BPJS Ketenagakerjaan <http://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/>.
- b) Pada pojok kanan atas, pilih menu "Daftarkan Saya". Disana akan ada tiga pilihan, pilih Individu (Pekerja BPU).
- c) Setelah itu Anda akan diminta untuk mengisi 4 langkah registrasi yakni Informasi Pekerja, Profil Pekerja, Konformasi Pendaftaran, Pembayaran.
- d) Bila registrasi selesai, maka proses pendaftaran online pun selesai. Setelahnya, Anda hanya tinggal membawa dokumen yang diminta ke kantor BPJS Ketenagakerjaan terdekat di kota Anda.



Gambar 9 adalah tampilan pilihan menu bagi pendaftar BPJS Ketenagakerjaan

Untuk yang telah melakukan pendaftaran dapat menggunakan layanan ini dengan *Log in* ke dalam website.

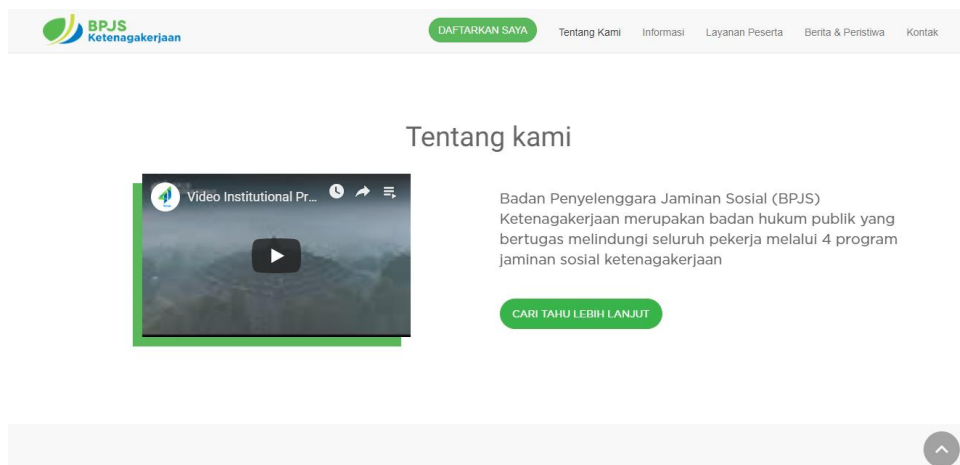


Gambar 10 adalah tampilan menu login pada website BPJS Ketenagakerjaan

Setelah *Log in*, peserta dapat menggunakan beberapa kemudahan yang telah disediakan seperti Cek saldo BPJS Ketenagakerjaan / JHT, Klaim BPJS Ketenagakerjaan / JHT melalui sistem *e-klaim*, Daftar antrian online.

- Tentang Kami

Pada menu Tentang Kami, BPJS Ketenagakerjaan menyediakan informasi mengenai Sejarah BPJS Ketenagakerjaan, Visi Misi Perusahaan, Susunan Direksi, Struktur Organisasi serta Semua Penghargaan yang pernah diterima BPJS Ketenagakerjaan.



Gambar 11 adalah tampilan menu tentang kami pada website BPJS Ketenagakerjaan

- Informasi

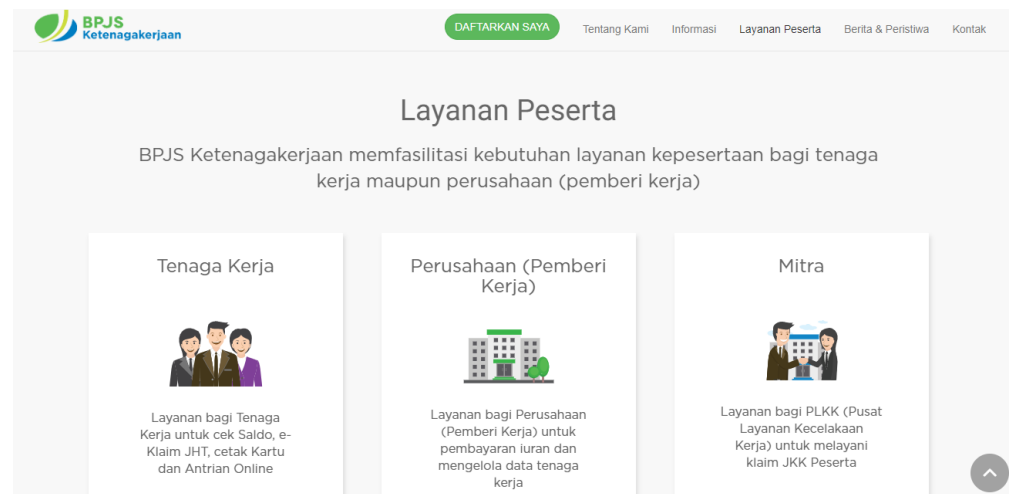
Pada menu Informasi, BPJS Ketenagakerjaan menginformasikan tentang 4 pembagian kelompok pendaftar serta program jaminan apa saja yang mereka dapatkan di BPJS Ketenagakerjaan, karena setiap kelompoknya mendapatkan penawaran program jaminan yang berbeda-beda. Sebagai contoh Bukan Penerima Upah dapat menerima Program Jaminan yaitu Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Kematian dan Jaminan Hari Tua.



Gambar 12 adalah tampilan menu yang berisi kategori untuk mendaftar bagi peserta

- **Layanan Peserta**

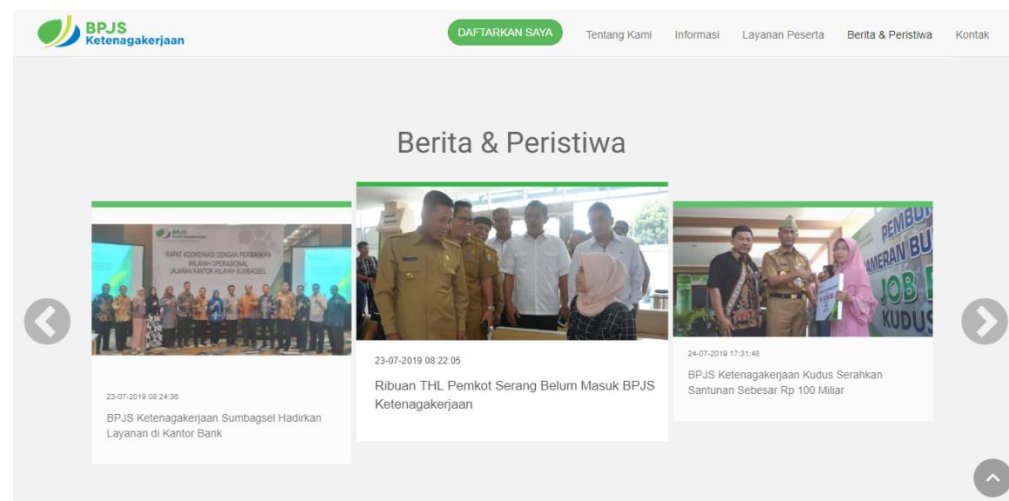
Pada menu Layanan Peserta, BPJS Ketenagakerjaan memfasilitasi kebutuhan layananan kepesertaan bagi tenaga kerja maupun perusahaan (pemberi kerja). Di menu ini juga BPJS Ketenagakerjaan menyediakan informasi mengenai perusahaan mana saja yang bekerja sama dengan BPJS Ketenagakerjaan (Mitra) dan tawaran layanan yang diberikan serta layanan apa saja yang dapat diakses oleh peserta BPJS Ketenagakerjaan.



Gambar 13 adalah tampilan layanan peserta

- **Berita dan Peristiwa**

Pada menu ini peserta dapat mengakses informasi atau berita dan peristiwa yang berhubungan dengan BPJS Ketenagakerjaan.

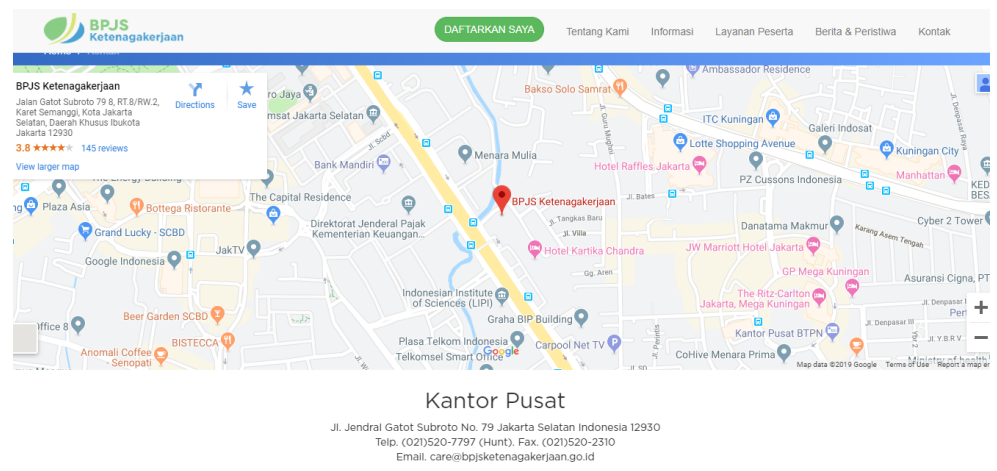


Gambar 14 adalah tampilan Berita dan Peristiwa pada website BPJS Ketenagakerjaan

Contohnya seperti, program baru yang dikeluarkan BPJS Ketenagakerjaan, informasi dari kantor daerah dan beragam berita lainnya.

- **Kontak**

Pada menu terakhir dalam layanan online BPJS Ketenagakerjaan via website, BPJS Ketenagakerjaan menyediakan informasi mengenai lokasi kantor BPJS Ketenagakerjaan seluruh Indonesia lengkap dengan alamat dan peta daerah tersebut. Peserta juga dapat dengan mudah mencari tau terletak dimana Kantor BPJS Ketenagakerjaan didaerahnya.



Gambar 15 adalah tampilan menu yang menunjukkan alamat kantor BPJS Ketenagakerjaan