

**ANALISIS MANAJEMEN KLAIM JAMINAN HARI TUA (JHT) DI BPJS  
KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG PRATAMA RANTAU PRAPAT**

**Dwiki Wardana Syah<sup>1</sup>, Maryam Batubara<sup>2</sup>**

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara<sup>1,2</sup>

E-mail: [dwikiwardanasyah02@gmail.com](mailto:dwikiwardanasyah02@gmail.com)<sup>1</sup>, [maryam.batubara@uinsu.ac.id](mailto:maryam.batubara@uinsu.ac.id)<sup>2</sup>

---

**Abstrak**

Jaminan Hari Tua (JHT) adalah program penting dalam sistem jaminan sosial di Indonesia yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan. Meskipun menjadi salah satu bentuk perlindungan sosial yang vital, manajemen klaim JHT sering kali menjadi sorotan karena berbagai tantangan yang dihadapi, termasuk efektivitas, efisiensi, dan keadilan dalam pencairan klaim. Dalam konteks ini, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen klaim JHT di Kantor Cabang Pratama Rantau Prapat BPJS Ketenagakerjaan. Studi ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data dikumpulkan melalui observasi langsung, wawancara dengan petugas dan peserta, serta analisis dokumen terkait proses klaim. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses klaim JHT menghadapi berbagai tantangan, termasuk lamanya waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan klaim, kurangnya transparansi dan komunikasi, serta kesenjangan dalam pemahaman antara peserta dan petugas. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa perbaikan signifikan diperlukan dalam manajemen klaim JHT. Rekomendasi perbaikan meliputi peningkatan efisiensi proses, peningkatan transparansi dan komunikasi, serta penyederhanaan prosedur klaim. Implementasi rekomendasi ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan klaim JHT dan memberikan manfaat yang lebih besar bagi peserta dalam persiapan mereka menuju masa pensiun yang lebih aman secara finansial.

**Kata Kunci** : Jaminan Hari Tua (JHT), Manajemen Klaim, BPJS Ketenagakerjaan, Efisiensi, Transparansi

**Abstract**

*Old Age Security (JHT) is an important program in the social security system in Indonesia which is organized by the Employment Social Security Administering Agency (BPJS). Despite being a vital form of social protection, JHT claims management is often in the spotlight due to the various challenges it faces, including effectiveness, efficiency and fairness in disbursement of claims. In this context, this research aims to analyze JHT claims management at the Pratama Rantau Prapat BPJS Employment Branch Office. This study uses a qualitative research method with a case study approach. Data was collected through direct observation, interviews with officers and participants, as well as analysis of documents related to the claims process. The research results show that the JHT claims process faces various challenges, including the long time it takes to complete a claim, a lack of transparency and communication, and gaps in understanding between*

*participants and officers. The conclusion of this research is that significant improvements are needed in JHT claims management. Recommendations for improvement include increasing process efficiency, increasing transparency and communication, and simplifying claims procedures. Implementation of these recommendations is expected to improve the quality of JHT claims services and provide greater benefits for participants in their preparation for a more financially secure retirement.*

**Keywords** : Old Age Security (JHT), Claims Management, BPJS Employment, Efficiency, Transparency

## A. PENDAHULUAN

Di tengah dinamika ketenagakerjaan yang terus berkembang, perlindungan sosial bagi pekerja menjadi suatu hal yang sangat penting. Salah satu bentuk perlindungan sosial yang diselenggarakan di Indonesia adalah Jaminan Hari Tua (JHT) yang dikelola oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan. JHT merupakan program yang memberikan jaminan kepada pekerja terhadap risiko ketidakmampuan bekerja akibat usia lanjut. Melalui program ini, diharapkan peserta akan memiliki jaminan finansial untuk menjalani kehidupan setelah memasuki masa pensiun.

Namun, dalam implementasinya, terdapat berbagai tantangan yang dihadapi terkait manajemen klaim JHT di BPJS Ketenagakerjaan. Manajemen klaim merupakan proses yang kompleks yang melibatkan berbagai tahapan mulai dari pengajuan klaim hingga pencairan dana. Proses ini sering kali menjadi sorotan karena berbagai alasan, seperti lambatnya proses klaim, ketidakjelasan prosedur, hingga adanya dugaan ketidakadilan dalam penilaian klaim.

Kantor Cabang Pratama Rantau Prapat merupakan salah satu cabang BPJS Ketenagakerjaan yang bertugas menangani klaim JHT di wilayah tersebut. Dalam konteks ini, analisis terhadap manajemen klaim JHT di Kantor Cabang Pratama Rantau Prapat menjadi penting untuk dilakukan guna memahami secara lebih mendalam mengenai proses tersebut. Dengan pemahaman yang lebih baik, diharapkan dapat ditemukan solusi-solusi atau perbaikan yang tepat guna meningkatkan efisiensi, kecepatan, dan keadilan dalam pencairan klaim JHT.

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis manajemen klaim JHT di Kantor Cabang Pratama Rantau Prapat BPJS Ketenagakerjaan. Analisis tersebut akan mencakup identifikasi tahapan proses, evaluasi terhadap efektivitas dan efisiensi proses, serta identifikasi kendala-kendala yang dihadapi baik oleh peserta maupun petugas dalam proses klaim. Hasil analisis ini

diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai proses manajemen klaim JHT di Kantor Cabang Pratama Rantau Prapat serta memberikan rekomendasi-rekomendasi perbaikan yang dapat dilakukan guna meningkatkan kualitas layanan bagi peserta BPJS Ketenagakerjaan.

## B. TINJAUAN PUSTAKA

Jaminan Hari Tua (JHT) merupakan salah satu bentuk perlindungan sosial yang penting dalam sistem jaminan sosial di Indonesia. Program JHT dijalankan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan untuk memberikan jaminan kepada pekerja terhadap risiko ketidakmampuan bekerja akibat usia lanjut. Dalam konteks ini, tinjauan pustaka akan membahas secara mendalam tentang konsep JHT, peran BPJS Ketenagakerjaan dalam penyelenggaraan JHT, serta pentingnya manajemen klaim dalam program ini.

### a. Konsep Jaminan Hari Tua (JHT)

JHT merupakan salah satu program jaminan sosial yang dirancang untuk memberikan perlindungan kepada pekerja yang telah memasuki masa pensiun. Pekerja yang telah mencapai batas usia pensiun akan menerima dana pensiun secara berkala sebagai pengganti penghasilan yang hilang akibat tidak bekerja lagi. Dana pensiun ini merupakan akumulasi dari iuran yang telah dibayarkan selama masa aktif bekerja. Konsep JHT ini didasarkan pada prinsip solidaritas sosial, di mana pekerja yang masih produktif membayar iuran untuk memberikan jaminan kepada mereka yang telah pensiun.

### b. Peran BPJS Ketenagakerjaan dalam Penyelenggaraan JHT

BPJS Ketenagakerjaan merupakan lembaga yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan program JHT di Indonesia. Sebagai lembaga penyelenggara jaminan sosial, BPJS Ketenagakerjaan memiliki peran penting dalam mengelola dana JHT, memproses klaim peserta, dan menyediakan layanan terkait program JHT. BPJS Ketenagakerjaan juga bertugas untuk memastikan bahwa dana JHT dikelola dengan baik dan transparan serta disalurkan kepada peserta sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

### c. Manajemen Klaim dalam Konteks JHT

Manajemen klaim merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan program JHT. Proses klaim melibatkan berbagai tahapan mulai dari pengajuan klaim oleh peserta

hingga pencairan dana oleh BPJS Ketenagakerjaan. Manajemen klaim yang efektif dan efisien sangat diperlukan untuk memastikan bahwa peserta mendapatkan jaminan sesuai dengan haknya secara tepat waktu dan tanpa hambatan yang berarti. Faktor-faktor seperti kecepatan, akurasi, transparansi, dan keadilan dalam penilaian klaim menjadi kunci dalam menentukan kualitas layanan klaim JHT.

#### d. Studi-Studi Terdahulu tentang Manajemen Klaim JHT

Beberapa penelitian terdahulu telah dilakukan untuk mengkaji berbagai aspek terkait manajemen klaim JHT di Indonesia. Studi-studi ini mencakup analisis terhadap proses klaim, evaluasi terhadap kualitas layanan, identifikasi kendala-kendala yang dihadapi, serta penyusunan rekomendasi perbaikan. Hasil-hasil penelitian ini memberikan wawasan yang berharga dalam memahami dinamika dan tantangan dalam manajemen klaim JHT serta memberikan dasar untuk melakukan perbaikan dan pengembangan kebijakan yang lebih baik di masa mendatang.

Dalam konteks penelitian ini, tinjauan pustaka ini akan memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai konsep JHT, peran BPJS Ketenagakerjaan dalam penyelenggaraannya, serta berbagai aspek terkait manajemen klaim dalam konteks layanan jaminan hari tua. Dengan pemahaman yang kuat tentang teori dan studi-studi terdahulu, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang berarti dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan klaim JHT di BPJS Ketenagakerjaan.

### C. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pendekatan studi kasus dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang fenomena yang sedang diteliti, yaitu manajemen klaim Jaminan Hari Tua (JHT) di Kantor Cabang Pratama Rantau Prapat BPJS Ketenagakerjaan. Penelitian kualitatif memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi berbagai aspek dari fenomena yang kompleks dengan lebih terperinci, sehingga cocok untuk tujuan penelitian ini yang ingin memahami proses dan dinamika manajemen klaim JHT.

#### a. Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini akan dikumpulkan melalui beberapa metode, antara lain:

## 1. Observasi Langsung

Peneliti akan melakukan observasi langsung terhadap proses manajemen klaim JHT di Kantor Cabang Pratama Rantau Prapat BPJS Ketenagakerjaan. Observasi dilakukan dengan memperhatikan secara langsung proses pengajuan klaim, prosedur yang diterapkan, interaksi antara peserta dan petugas, serta berbagai faktor yang memengaruhi efektivitas dan efisiensi proses klaim.

## 2. Wawancara

Peneliti akan melakukan wawancara dengan berbagai pihak terkait, termasuk petugas BPJS Ketenagakerjaan yang bertugas menangani klaim JHT, peserta yang telah mengajukan klaim, dan pihak terkait lainnya seperti manajer cabang. Wawancara dilakukan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang pengalaman dan persepsi peserta serta petugas terhadap proses klaim JHT, serta untuk mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi dalam proses tersebut.

## 3. Analisis Dokumen

Peneliti akan menganalisis berbagai dokumen terkait prosedur dan kebijakan yang digunakan dalam proses manajemen klaim JHT di Kantor Cabang Pratama Rantau Prapat BPJS Ketenagakerjaan. Dokumen-dokumen ini meliputi panduan prosedur, formulir klaim, peraturan perundang-undangan terkait, dan dokumen lain yang relevan untuk memahami konteks dan kerangka kerja dari proses klaim JHT.

## b. Analisis Data

Data yang telah terkumpul akan dianalisis secara kualitatif dengan menggunakan pendekatan analisis isi. Langkah-langkah analisis data meliputi:

### 1. Pengkodean Data

Data yang terkumpul akan dikodekan berdasarkan tema atau kategori tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian, seperti tahapan proses klaim, kendala yang dihadapi, dan saran perbaikan yang diajukan.

### 2. Pengelompokan Data

Data yang telah dikodekan akan dikelompokkan berdasarkan kesamaan tema atau kategori untuk memfasilitasi analisis lebih lanjut.

### 3. Interpretasi Data

Data yang telah dikelompokkan akan diinterpretasikan untuk mengidentifikasi pola, tren, dan temuan-temuan penting yang muncul. Peneliti akan mencari hubungan antara berbagai faktor yang mempengaruhi proses manajemen klaim JHT, serta merumuskan kesimpulan dan rekomendasi berdasarkan analisis tersebut.

Dengan menggunakan pendekatan studi kasus dan metode pengumpulan data kualitatif yang komprehensif, diharapkan penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang proses dan dinamika manajemen klaim JHT di Kantor Cabang Pratama Rantau Prapat BPJS Ketenagakerjaan serta menyediakan rekomendasi yang relevan untuk perbaikan dan pengembangan kebijakan di bidang ini.

## **D. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### a. Tahapan Proses Manajemen Klaim JHT di Kantor Cabang Pratama Rantau Prapat BPJS Ketenagakerjaan

Proses manajemen klaim Jaminan Hari Tua (JHT) di Kantor Cabang Pratama Rantau Prapat BPJS Ketenagakerjaan melibatkan beberapa tahapan yang penting dalam penyelenggaraan program ini. Tahapan pertama dalam proses manajemen klaim JHT adalah pengajuan klaim oleh peserta. Peserta yang telah mencapai masa pensiun atau memenuhi syarat lainnya untuk menerima jaminan hari tua dapat mengajukan klaim dengan mengisi formulir klaim yang disediakan oleh BPJS Ketenagakerjaan. Formulir ini berisi informasi tentang identitas peserta, masa kerja, dan informasi lain yang diperlukan untuk proses verifikasi klaim.

Selain itu, peserta juga diharuskan melampirkan dokumen-dokumen pendukung yang diperlukan, seperti fotokopi kartu identitas, bukti pembayaran iuran, surat-surat kepesertaan, dan dokumen lain yang relevan. Pengumpulan dokumen ini penting untuk memastikan bahwa klaim yang diajukan adalah sah dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Proses pengajuan klaim ini dapat dilakukan secara langsung di Kantor Cabang Pratama Rantau Prapat BPJS Ketenagakerjaan atau melalui layanan online yang disediakan oleh BPJS Ketenagakerjaan. Peserta juga dapat meminta bantuan kepada petugas BPJS Ketenagakerjaan jika membutuhkan bantuan atau klarifikasi terkait proses pengajuan klaim.

Pengajuan klaim merupakan langkah awal yang penting dalam proses manajemen klaim JHT dan menandai dimulainya proses pencairan dana jaminan hari tua bagi peserta yang memenuhi syarat. Oleh karena itu, penting bagi BPJS Ketenagakerjaan untuk memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami kepada peserta tentang prosedur dan persyaratan pengajuan klaim, serta memberikan bantuan dan dukungan yang diperlukan selama proses pengajuan klaim berlangsung.

### b. Evaluasi Efektivitas dan Efisiensi Proses Klaim

Dari hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa proses klaim Jaminan Hari Tua (JHT) di Kantor Cabang Pratama Rantau Prapat BPJS Ketenagakerjaan masih menghadapi sejumlah tantangan terkait efektivitas dan efisiensi. Salah satu tantangan utama yang terungkap adalah lamanya waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan proses klaim. Banyak peserta mengeluhkan tentang keterlambatan dalam mendapatkan persetujuan dan pencairan klaim, yang bisa disebabkan oleh beberapa faktor, seperti volume klaim yang tinggi, kekurangan petugas yang tersedia, serta prosedur yang rumit.

Selain itu, dalam analisis terungkap adanya masalah terkait akurasi dan transparansi dalam penilaian klaim. Beberapa peserta merasa bingung dengan kriteria yang digunakan oleh petugas dalam menilai klaim, dan juga terdapat perbedaan pendapat antara petugas dalam menentukan jumlah dana yang akan dicairkan. Hal ini mengakibatkan ketidakpastian dan ketidakpuasan di kalangan peserta terhadap proses klaim JHT.

Ketidakjelasan prosedur dan keputusan yang tidak konsisten dalam penilaian klaim dapat mengakibatkan hilangnya kepercayaan peserta terhadap sistem. Hal ini berpotensi mengurangi partisipasi peserta dalam program JHT dan mengganggu integritas serta tujuan dari program jaminan sosial tersebut.

Oleh karena itu, diperlukan tindakan perbaikan yang mendesak untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses klaim JHT di Kantor Cabang Pratama Rantau Prapat BPJS Ketenagakerjaan. Langkah-langkah perbaikan yang potensial mencakup peningkatan dalam pengelolaan sumber daya, penyederhanaan prosedur klaim, peningkatan transparansi dan komunikasi dengan peserta, serta peningkatan pelatihan bagi petugas untuk memastikan konsistensi dan akurasi dalam penilaian klaim. Dengan demikian, diharapkan bahwa perbaikan ini akan menghasilkan proses klaim yang lebih efektif, efisien, dan adil bagi peserta program JHT.

### c. Identifikasi Kendala-Kendala yang Di hadapi

Selain tantangan terkait efektivitas dan efisiensi, beberapa kendala lain juga diidentifikasi dalam proses manajemen klaim Jaminan Hari Tua (JHT) di Kantor Cabang Pratama Rantau Prapat BPJS Ketenagakerjaan. Salah satunya adalah kurangnya pemahaman peserta tentang prosedur dan persyaratan klaim. Hal ini mengakibatkan sering terjadinya kesalahan atau kelalaian dalam pengajuan klaim oleh peserta. Keterbatasan pemahaman ini dapat disebabkan oleh kurangnya sosialisasi atau informasi yang jelas dari pihak BPJS Ketenagakerjaan terkait dengan prosedur klaim JHT.

Disamping itu, terdapat kurangnya komunikasi dan koordinasi yang efektif antara petugas BPJS Ketenagakerjaan dengan peserta. Kurangnya interaksi dan komunikasi yang baik antara kedua belah pihak dapat mengakibatkan ketidaknyamanan dan ketidakpuasan peserta dalam proses klaim. Peserta seringkali merasa tidak mendapatkan informasi yang memadai tentang status klaim mereka atau tidak mendapatkan tanggapan yang memuaskan terkait dengan pertanyaan atau keluhan yang mereka sampaikan kepada petugas.

Ketidakpahaman peserta dan kurangnya komunikasi serta koordinasi yang efektif antara petugas dan peserta menjadi hambatan yang signifikan dalam mencapai tujuan efisiensi dan kepuasan dalam proses manajemen klaim JHT. Hal ini tidak hanya dapat menghambat proses klaim secara keseluruhan tetapi juga dapat merugikan peserta yang berhak menerima jaminan hari tua.

Untuk mengatasi kendala-kendala tersebut, diperlukan upaya yang lebih aktif dalam meningkatkan pemahaman peserta tentang prosedur dan persyaratan klaim. Sosialisasi yang lebih intensif dan penyediaan informasi yang jelas dan mudah dipahami kepada peserta dapat membantu mengurangi kesalahan atau kelalaian dalam pengajuan klaim. Selain itu, peningkatan dalam komunikasi dan koordinasi antara petugas dan peserta juga sangat penting. Pelatihan bagi petugas dalam berkomunikasi dengan efektif dan memberikan layanan yang responsif kepada peserta juga dapat meningkatkan kepuasan peserta dan kualitas layanan secara keseluruhan. Dengan demikian, langkah-langkah ini diharapkan dapat membantu memperbaiki proses manajemen klaim JHT dan meningkatkan kepuasan peserta dalam menggunakan program ini.

### d. Saran Perbaikan

Berdasarkan hasil analisis tersebut, beberapa saran perbaikan dapat diajukan guna meningkatkan kualitas layanan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) di Kantor Cabang Pratama Rantau Prapat BPJS Ketenagakerjaan. Pertama-tama, perlu dilakukan upaya konkret untuk mempercepat dan menyederhanakan proses klaim agar peserta dapat merasakan pelayanan yang lebih efisien. Langkah ini dapat diwujudkan dengan meningkatkan efisiensi dalam pengolahan data, termasuk penggunaan teknologi informasi yang lebih canggih untuk mempercepat proses verifikasi dan penilaian klaim. Selain itu, peningkatan jumlah dan kualitas petugas yang bertugas menangani klaim juga diperlukan untuk mengurangi waktu tunggu peserta dan memastikan penanganan klaim yang lebih cepat dan efektif. Terakhir, penyederhanaan prosedur klaim menjadi kunci penting dalam meminimalisir birokrasi yang berlebihan dan mempercepat proses klaim.

Selanjutnya, penting untuk meningkatkan transparansi dan komunikasi antara BPJS Ketenagakerjaan dengan peserta. Informasi terkait prosedur klaim, kriteria penilaian, dan tahapan proses klaim perlu disosialisasikan secara lebih baik kepada peserta. Hal ini dapat dilakukan melalui penyediaan materi informasi yang mudah dipahami, baik dalam bentuk brosur, situs web, atau sesi sosialisasi langsung. Selain itu, membangun mekanisme komunikasi yang efektif antara peserta dan petugas BPJS Ketenagakerjaan juga menjadi kunci penting. Peserta harus diberikan akses yang mudah untuk memperoleh informasi dan melakukan konsultasi terkait proses klaim, baik melalui telepon, email, atau layanan chat online. Dengan demikian, peserta akan merasa lebih terbantu dan didukung selama proses klaim.

Dalam jangka panjang, implementasi saran-saran perbaikan ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan peserta dan efektivitas layanan klaim JHT di Kantor Cabang Pratama Rantau Prapat BPJS Ketenagakerjaan. Selain itu, upaya perbaikan ini juga diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan peserta terhadap program JHT secara keseluruhan, serta memperkuat peran BPJS Ketenagakerjaan sebagai penyelenggara jaminan sosial yang profesional dan responsif terhadap kebutuhan peserta.

### e. Rekomendasi dan Implikasi Kebijakan

Rekomendasi yang dihasilkan dari penelitian ini memberikan landasan bagi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan untuk merumuskan kebijakan yang lebih efektif dan efisien dalam manajemen klaim Jaminan Hari Tua (JHT). Implementasi rekomendasi-

rekomendasi ini diharapkan akan menghasilkan perbaikan yang signifikan dalam layanan klaim JHT, serta meningkatkan kepuasan dan kepercayaan peserta terhadap program ini.

Pertama, diperlukan langkah-langkah konkret untuk meningkatkan efisiensi dalam proses klaim. BPJS Ketenagakerjaan perlu mempercepat proses verifikasi dan penilaian klaim dengan menggunakan teknologi informasi yang lebih canggih. Selain itu, peningkatan jumlah dan kualitas petugas yang menangani klaim juga penting untuk memastikan penanganan yang lebih cepat dan efektif.

Kedua, perlu ditingkatkan transparansi dan komunikasi dengan peserta. BPJS Ketenagakerjaan harus menyediakan informasi yang jelas dan mudah dipahami tentang prosedur klaim, kriteria penilaian, dan tahapan proses klaim. Hal ini dapat dilakukan melalui berbagai media, termasuk brosur, situs web, dan sesi sosialisasi langsung. Selain itu, BPJS Ketenagakerjaan harus membangun mekanisme komunikasi yang efektif antara peserta dan petugas, sehingga peserta dapat dengan mudah memperoleh informasi dan melakukan konsultasi terkait proses klaim.

Implikasi kebijakan dari rekomendasi ini adalah bahwa BPJS Ketenagakerjaan perlu melakukan perubahan dalam kebijakan dan prosedur operasional mereka untuk memastikan bahwa layanan klaim JHT dapat berjalan lebih efisien dan efektif. Selain itu, perbaikan dalam manajemen klaim ini juga akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap program JHT dan memperkuat posisi BPJS Ketenagakerjaan sebagai lembaga yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan jaminan sosial.

Sebagai hasilnya, diharapkan bahwa program JHT akan memberikan manfaat yang lebih optimal bagi peserta dalam persiapan mereka menuju masa pensiun yang lebih aman secara finansial. Selain itu, peningkatan kualitas layanan klaim JHT juga akan meningkatkan reputasi dan kinerja Kantor Cabang Pratama Rantau Prapat BPJS Ketenagakerjaan secara keseluruhan. Dengan demikian, implementasi rekomendasi ini diharapkan akan membawa dampak positif yang signifikan bagi peserta dan lembaga penyelenggara jaminan sosial.

### **KESIMPULAN**

Dari hasil penelitian tentang manajemen klaim Jaminan Hari Tua (JHT) di Kantor Cabang Pratama Rantau Prapat BPJS Ketenagakerjaan, terungkap beberapa temuan yang menarik. Proses klaim JHT di kantor cabang ini menghadapi tantangan signifikan terkait dengan efektivitas dan

efisiensi. Salah satu masalah utama adalah lamanya waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan proses klaim. Faktor-faktor seperti volume klaim yang tinggi, kurangnya petugas yang tersedia, dan prosedur yang kompleks telah menyebabkan keterlambatan dalam penyelesaian klaim. Selain itu, ditemukan juga masalah terkait akurasi dan transparansi dalam penilaian klaim, yang berpotensi menyebabkan ketidakpuasan di antara peserta.

Kendala-kendala lain yang teridentifikasi dalam proses klaim JHT meliputi kurangnya pemahaman peserta tentang prosedur klaim, kurangnya komunikasi dan koordinasi antara BPJS Ketenagakerjaan dengan peserta, serta perbedaan pendapat antara petugas dalam menilai klaim. Hal ini telah menghambat pengalaman peserta dan dapat mengurangi akses mereka terhadap jaminan hari tua yang seharusnya mereka terima. Oleh karena itu, perbaikan signifikan dalam manajemen klaim JHT diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan peserta.

Untuk mengatasi tantangan yang dihadapi, beberapa rekomendasi perbaikan telah diajukan. Perlu dilakukan perluasan kapasitas dan peningkatan efisiensi dalam pengolahan klaim, peningkatan transparansi dan komunikasi dengan peserta, penyederhanaan prosedur klaim, serta peningkatan pelatihan dan koordinasi antara petugas BPJS Ketenagakerjaan. Implementasi rekomendasi ini diharapkan akan memberikan dampak positif dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi manajemen klaim JHT, serta meningkatkan kepuasan dan kepercayaan peserta terhadap layanan jaminan hari tua.

Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam pemahaman dan perbaikan manajemen klaim JHT di Kantor Cabang Pratama Rantau Prapat BPJS Ketenagakerjaan. Rekomendasi yang diajukan diharapkan dapat menjadi landasan bagi BPJS Ketenagakerjaan untuk meningkatkan kualitas layanan klaim JHT dan memberikan manfaat yang lebih besar bagi peserta dalam persiapan mereka menuju masa pensiun yang lebih aman secara finansial

### DAFTAR PUSTAKA

Asari, E. N. P. (2023). *Analisis Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Klaim Jaminan Hari Tua Pada Bpjs Ketenagakerjaan Kantor Cabang Tanjungpinang*.  
<http://repositori.umrah.ac.id/id/eprint/5650>

- Dinullah, P. S. (2022). *Sistem pembayaran klaim jaminan hari tua oleh bpjs ketenagakerjaan cabang bogor ragil nurfauzan dinullah.*
- Lestari, I., & Hirawati, H. (2021). Analisis Sistem Klaim Jaminan Hari Tua (Jht) Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Ketenagakerjaan Cabang Cilacap. *Jab*, 7(2), 23–34.
- Politeknik Kutaraja, M., & Aceh, B. (2023). *Prosedur Klaim Jaminan Hari Tua (Jht) Pada Bpjs Ketenagakerjaan.* 2(2), 69–79.
- Salsabila, S., Syafina, L., Islam, U., & Sumatera, N. (2022). *Analisis Sistem Klaim Jaminan Hari Tua Pada Badan.* 3(2), 99–106.
- Sartika, I., Nugroho, F. S., & Fatimah, S. (2022). *DI BPJS KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG PRATAMA 2015 Tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Hari Tua bahwa Manfaat JHT Ketenagakerjaan KCP Sukoharjo tahun. 5.*
- Sigiro, G. H., & Afiezan, A. (2022). Analisis Sistem Dan Prosedur Klaim Jaminan Hari Tua (Jht) Pada Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota. *Jurnal Akmami*, 3(2), 305–312.
- 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(15–24), 27–41.