

Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penundaan Proses Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) BPJS Ketenagakerjaan Cabang Belu dengan Menggunakan Regresi Linear

Yohana N. Da Silva Toti¹, Eva Binsasi¹, Grandianus Seda Mada^{1*}

¹Program Studi Matematika, Fakultas Pertanian, Sains, dan Kesehatan, Universitas Timor, Kefamenanu, TTU – NTT, Indonesia,

*email: grandianusmada@unimor.ac.id

Article Info

Article history:

Received 10 Juni 2023

Received in revised form 19 Juni 2023

Accepted 20 Juni 2023

DOI: <https://doi.org/10.32938/slk.v6i1.2176>

Keywords:

Regresi Linear Berganda, Klaim Jaminan Hari Tua, BPJSTK, Kelengkapan Berkas.

Abstrak

Dalam melayani peserta BPJS Ketenagakerjaan yang melakukan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) sering terjadi penundaan proses klaim. Hal ini diakibatkan karena berkas pengajuan klaim yang diberikan belum lengkap, petugas kewalahan karena penumpukan berkas semakin banyak dan harus membagi waktu untuk melakukan tugas yang lain di luar kantor. Penelitian ini bertujuan untuk melihat variabel mana antara kelengkapan data dan kepuhan jam kerja yang lebih berpengaruh signifikan terhadap penundaan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJSTK) Cabang Belu dan mengetahui model regresi linear berganda. Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat disimpulkan bahwa variabel kelengkapan data lebih berpengaruh signifikan dibandingkan dengan kepuhan jam kerja terhadap penundaan klaim JHT. Model regresi yang diperoleh yaitu $\hat{Y} = 144.458 - 118.141D_1 + 66.814D_2$.

1. Pendahuluan

BPJSTK Kantor Cabang Belu mulai melayani tenaga kerja yang ingin mendapat Jaminan Hari Tua secara online sejak tahun 2020. Kantor BPJSTK cabang Belu berusaha untuk dapat melayani pesertanya dengan baik, salah satunya yaitu melihat setiap berkas peserta yang kurang lengkap sehingga diinfokan kembali kepada peserta yang ingin mendapat pelayanan agar dapat dilayani dengan baik secara langsung maupun secara online dan dapat diproses dengan cepat.

Semakin tinggi kualitas pelayanan yang ada dalam sistem BPJSTK kepada peserta, maka peserta akan merasa puas sedangkan jika pelayanannya kurang baik atau buruk maka tingkat kepuasan peserta pun semakin rendah. Secara garis besar peserta yang ingin melakukan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) mengalami beberapa persoalan umum seperti: lamanya waktu tunggu untuk mendapat konfirmasi, data yang dikirimkan tidak valid dengan yang terdaftar dalam sistem.

Proses pengklaiman khususnya pada klaim JHT, beberapa berkas yang harus disiapkan atau dipenuhi agar dapat diproses pengajuan klaim JHT, antara lain: Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Pengalaman Kerja dari Perusahaan, buku rekening, formulir pengajuan, kartu peserta BPJSTK, foto diri, dan NPWP (jika ada) (Salsabila & Syafina, 2022). Berkas-berkas ini berlaku untuk semua yang melakukan pengajuan klaim JHT baik secara online maupun secara langsung. Faktor yang menghambat proses pengajuan klaim atau faktor yang menyebabkan penundaan klaim JHT, antara lain: berkas pengajuan klaim yang diberikan belum lengkap, petugas kewalahan karena penumpukan berkas semakin banyak, banyak keluhan dari peserta karena waktu yang seharusnya diklaim belum terkirim juga, antrian online semakin banyak, ketika dihubungi oleh petugas tidak ada respon balik dari peserta, sistem jaringan juga menjadi salah satu faktor penentu dan kendala penundaan pembayaran klaim juga diakibatkan karena petugas melakukan perjalanan keluar. Faktor-faktor tersebut mengakibatkan terjadinya banyaknya penumpukan antrian dalam sistem.

Sejak adanya pengklaiman JHT secara online di kantor BPJS Ketenagakerjaan cabang Belu pada tahun 2020 dan 2021 misalnya pada bulan Januari sampai Juni 2021 terdapat 724 antrian online, yang terkirim sebanyak 285 dan yang tidak terkirim sebanyak 32 sehingga yang masih tersisa dalam antrian sebanyak 407 pada sistem. Banyak pengajuan klaim yang ditunda akibat beberapa faktor seperti jaringan, keabsahan data, pengecekan kasus, ada pula klaim yang di batalkan akibat data yang diajukan tidak lengkap dan ketika dikontak oleh petugas tidak ada respon balik dari peserta.

Pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Sari, 2017), (Perwitasari, 2016), dan (Isnaini & Winarti, 2013), menghasilkan kesimpulan yang hampir sama bahwa prosedur pengajuan klaim Jaminan Hari Tua di BPJS Ketenagakerjaan terdapat beberapa tahapan yang sampai dengan saat ini sedang berjalan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan namun terkadang terdapat beberapa hambatan seperti lamanya waktu tunggu untuk mengajukan klaim karena banyaknya peserta yang mengajukan klaim setiap harinya, jaringan yang sering terganggu yang mengakibatkan jaringan sistem menjadi terhambat maka proses klaim JHT pun menjadi lambat, waktu kerja petugas juga menjadi salah satu faktor dalam proses klaim JHT.

2. Metode

Penelitian ini dilaksanakan di kantor BPJS Ketenagakerjaan cabang Belu. Data yang digunakan adalah data sekunder yakni berupa antrian klaim JHT, kelengkapan data dan kepuhan jam kerja. Data-data ini dibagi menjadi dua jenis variabel, yaitu variabel terikat dan variabel bebas yang bersifat kualitatif. Variabel terikat dalam penelitian ini yaitu penundaan proses klaim JHT BPJS Ketenagakerjaan Cabang Belu (Y), sedangkan variabel bebas dalam penelitian ini bersifat kualitatif, yang nantinya akan diubah kedalam bentuk peubah atau variabel *dummy* (D), yaitu kelengkapan data dan kepuhan jam kerja.

Proses analisis data melalui beberapa tahap (Mada et al., 2022), sebagai berikut:

1. Perancangan Model Regresi Berganda.

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk melihat pengaruh kelengkapan data (D_1) dan kepuhan jam kerja (D_2) terhadap penundaan proses klaim JHT (Y) BPJS Ketenagakerjaan Cabang Belu.

Rancangan model regresi *Dummy* kombinasi untuk penelitian ini adalah:

$$\hat{Y} = \beta_0 + \beta_1 D_1 + \beta_2 D_2 + \varepsilon_i \quad (1)$$

dengan:

\hat{Y} = variabel terikat (penundaan proses klaim JHT)

$D_1 = \begin{cases} 0 = \text{data tidak lengkap} \\ 1 = \text{data lengkap} \end{cases}$

$D_2 = \begin{cases} 0 = \text{jam kerja tidak penuh} \\ 1 = \text{jam kerja penuh} \end{cases}$

$\beta_0, \beta_1, \beta_2$ merupakan parameter

ε_i = peubah galat

2. Pengujian beberapa asumsi klasik dalam analisis regresi linear berganda.

3. Pengujian kelayakan model yaitu dengan melihat koefisien determinasi (R^2).

4. Pengujian koefisien regresi linear berganda

a. Uji secara keseluruhan koefisien regresi dengan menggunakan metode *backward chaining (overall F-test)*

Uji ini digunakan untuk mengetahui pengaruh kelengkapan data dan kepuhan jam kerja terhadap penundaan proses klaim JHT BPJS Ketenagakerjaan Cabang Belu.

Hipotesis penelitiannya:

$H_0: \beta_i = 0$, artinya kelengkapan data dan kepuhan jam kerja secara simultan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap penundaan proses klaim JHT BPJS Ketenagakerjaan Cabang Belu.

$H_1: \beta_i \neq 0$, artinya kelengkapan data dan kepuhan jam kerja secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap penundaan proses klaim JHT BPJS Ketenagakerjaan Cabang Belu.

b. Penentuan model regresi *dummy*.

c. Interpretasi hasil.

3. Hasil dan Pembahasan

Pada bagian ini terlebih dahulu akan disajikan data hasil pengambilan data dan selanjutnya disajikan hasil pengolahan data berdasarkan tahapan penelitian yang telah dijelaskan pada bagian sebelumnya.

3.1. Pengumpulan Data dan Perancangan Model

Berdasarkan proses pengambilan data pada periode 25-29 April 2022, Pukul: 08.00 – 17.00 WITA, diketahui bahwa terdapat 795 peserta yang melakukan antrian klaim online Jaminan Hari Tua. Data tersebut disajikan pada Tabel 1 di bawah ini.

Tabel 1. Data Antrian Klaim JHT

Hari ke-	Antrian	Terklaim	Batal	Sisa	Tambahan
1	107	30	10	67	59
2	126	4	2	113	47
3	160	7	3	150	56
4	206	44	5	157	39
5	196	43	10	153	-
Total	795	134	30		

Berdasarkan 795 data, terdapat pengulangan data sehingga data sebenarnya sebanyak 308 data dengan rincian 144 data yang masih menunggu

dalam antrian, 134 data yang telah dibayarkan klaimnya dan 30 data yang ditolak proses klaimnya. Data-data tersebut kemudian dikategorikan berdasarkan kelengkapan data dan kepenuhan jam kerja. Untuk kategori kepenuhan jam kerja, dari 308 data yang ada terdapat 141 antrian klaim yang diproses dengan jam kerja penuh dan 23 antrian klaim yang diproses dengan jam kerja tidak penuh dan 144 yang masih dalam antrian. Sementara untuk kategori kelengkapan data, antrian klaim dibagi menjadi antrian klaim yang memiliki data lengkap dan data tidak lengkap, ditunjukkan pada Tabel 2, dan antrian klaim dengan kategori kepenuhan jam kerja, antrian klaim dibagi menjadi antrian klaim dengan jam kerja penuh dan jam kerja tidak penuh, ditunjukkan pada Tabel 3.

Tabel 2. Data Antrian Klaim JHT Berdasarkan Kelengkapan Data

No	Hari	Antrian	Kelengkapan Data	
			Data Lengkap	Data Tidak Lengkap
1	Senin	107	30	77
2	Selasa	126	11	115
3	Rabu	160	7	153
4	Kamis	206	44	162
5	Jumat	196	42	154
Total		795	134	661

Tabel 3. Data Antrian Klaim JHT Berdasarkan Jam Kerja

No	Hari	Antrian	Waktu Jam Kerja	
			Jam Kerja Penuh	Jam Kerja Tidak Penuh
1	Senin	107	107	-
2	Selasa	126	-	126
3	Rabu	160	-	160
4	Kamis	206	206	-
5	Jumat	196	196	-
Total		795	509	286

Berdasarkan data pada Tabel 1, Tabel 2 dan Tabel 3, dengan bantuan SPSS 25, diperoleh model:

$$\hat{Y} = 144.458 - 118.141D_1 + 66.814D_2 \quad (2)$$

Model 2 ini, telah lulus tiga uji asumsi klasik (normalitas, heteroskedastisitas, dan multikolinearitas).

3.2. Analisis Regresi Berganda dengan Peubah Kualitatif

Setelah diperoleh model, kemudian dilakukan uji keseluruhan koefisien regresi atau biasa disebut dengan uji simultan. Hasil pengujian disajikan pada Gambar 1.

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1278379.295	2	639189.648	168.580	.000 ^b
	Residual	1156437.705	305	3791.599		
	Total	2434817.000	307			

a. Dependent Variable: ANTRIAN KLAIM JHT
b. Predictors: (Constant), KEPENUHAN JAM KERJA, KELENGKAPAN DATA

Gambar 1. Pengujian Secara Simultan dengan Metode Backward Chaining

Karena nilai $F_{tabel} = 3.0319 < F_{hitung} = 168.580$, maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan dalam uji F dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima atau dengan kata lain kelengkapan data (D_1) dan kepenuhan jam kerja (D_2) secara simultan berpengaruh terhadap antrian klaim JHT. Selanjutnya dilakukan uji kelayakan model, dengan menggunakan koefisien determinasi. Hasil pengujian disajikan pada Gambar 2.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.725 ^a	.525	.522	61.576

a. Predictors: (Constant), KEPENUHAN JAM KERJA, KELENGKAPAN DATA

Gambar 2. Perhitungan Koefisien Determinasi

Diperoleh nilai R^2 sebesar 0.522 maka dapat disimpulkan bahwa besaran pengaruh kelengkapan data dan kepenuhan jam kerja terhadap antrian klaim JHT sebesar 52.2% dan sisanya sebesar 47.8% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model penelitian ini (Algifari, 1997). Selain itu, berdasarkan interpretasi koefisien determinasi pada Gambar 2, dapat dikatakan bahwa pengaruh kelengkapan data dan kepenuhan jam kerja cukup kuat dalam mempengaruhi penundaan proses klaim JHT.

Sementara hasil perhitungan koefisien determinasi untuk masing-masing variabel bebas disajikan pada Gambar 3 untuk variabel kelengkapan data dan Gambar 4 untuk variabel kepenuhan jam kerja.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.698 ^a	.488	.486	63.856

a. Predictors: (Constant), KELENGKAPAN DATA

Gambar 3. Perhitungan Koefisien Determinasi Variabel Kelengkapan Data

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.327 ^a	.107	.104	84.282

a. Predictors: (Constant), KEPENUHAN JAM KERJA

Gambar 4. Perhitungan Koefisien Determinasi Variabel Kepenuhan Jam Kerja

Dari Tabel 3, dapat dilihat bahwa nilai determinasi dari kelengkapan data sebesar 0.488 atau 48.8% sementara pada Tabel 4 terlihat bahwa nilai determinasi dari kepenuhan jam kerja sebesar 0.107 atau 10.7%. Berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi dari masing-masing variabel bebas, maka dapat disimpulkan bahwa variabel kelengkapan data lebih berpengaruh dibandingkan dengan kepenuhan jam kerja terhadap penundaan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) BPJS Cabang Belu.

3.3. Interpretasi Model Regresi

Model regresi *dummy* kombinasi penundaan proses klaim JHT pada kantor BPJS Cabang Belu yang diperoleh adalah sebagai berikut:

$$\hat{Y} = 144.458 - 118.141D_1 + 66.814D_2 \quad (3)$$

Berdasarkan model regresi (3), diperoleh keadaan berikut:

- Kasus I : Berkas Lengkap dan Jam Kerja Penuh**
Jika berkas lengkap, maka kepenuhan jam kerja memiliki pengaruh positif terhadap penundaan antrian klaim JHT. Artinya setiap penambahan 1 satuan kepenuhan jam kerja maka presentasi berkas yang diklaim mengalami kenaikan sebesar 66.814.
- Kasus II : Jam Kerja Penuh dan Berkas Tidak Lengkap**
Jika jam kerja penuh, maka kelengkapan berkas memiliki pengaruh negatif terhadap penundaan antrian klaim JHT. Artinya setiap penambahan 1 satuan kelengkapan berkas maka presentasi penundaan antrian klaim JHT akan menurun sebesar 118.141.
- Kasus III : Jam Kerja tidak Penuh dan Berkas Lengkap**
Jika berkas tidak lengkap, maka kepenuhan jam kerja memiliki pengaruh positif terhadap penundaan antrian klaim JHT. Artinya setiap penambahan 1 satuan kepenuhan jam kerja maka presentasi berkas yang diklaim mengalami kenaikan sebesar 66.814.
- Kasus IV : Jam Kerja Tidak Penuh dan Berkas Tidak Lengkap**
Jika jam kerja tidak penuh dan berkas tidak lengkap, maka proses klaim JHT adalah konstan.

4. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan beberapa hal yang berkaitan dengan penundaan proses klaim JHT BPJS Cabang Belu, diantaranya:

- Faktor yang berpengaruh signifikan terhadap penundaan antrian klaim JHT BPJS Cabang Belu adalah kelengkapan data karena nilai koefisien determinasinya sebesar 0.488 atau 48.8% dibandingkan dengan kepenuhan jam kerja yang memiliki nilai koefisien determinasinya sebesar 0.107 atau 10.7%
- Model regresi *dummy* penundaan proses klaim Jaminan Hari Tua (JHT) sebagai berikut:

$$\hat{Y} = 144.458 - 118.141D_1 + 66.814D_2.$$

Dari model tersebut dapat dilihat tanda positif dan negatif pada model regresi menyatakan hubungan atau pengaruh variabel bebas D terhadap variabel terikat Y.

Pustaka

- Algifari. (1997). *Analisis Regresi Teori, Kasus dan Solusi*. Yogyakarta: BPFE.
- Isnaini, N. L., & Winarti, T. (2013). *Analisis Sistem Akuntansi dan Prosedur Pembayaran Klaim Jaminan Hari Tua Pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sidoarjo*. Sidoarjo: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.
- Mada, G. S., Dethan, N. K. F., & Luan, F. (2022). Model Regresi Dummy Indeks Prestasi Akademik Mahasiswa Program Studi Matematika Faperta Unimor. *Journal of Mathematics, Theory and Applications*, 1(1), 9–21. <https://doi.org/10.32938/j-math1120229-21>
- Perwitasari, C. A. (2016). *Analisis Sistem Klaim Jaminan Hari Tua pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jakarta Menara Jamsostek (Studi Kasus Tenaga Kerja Mengundurkan Diri)*. Tugas Akhir Program Studi Akuntansi. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Salsabila, S., & Syafina, L. (2022). Analisis Sistem Klaim Jaminan Hari Tua pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 3(2), 99–106. <https://doi.org/DOI:10.28944/hudanlinnaas.v3i2.675>
- Sari, D. M. (2017). *Prosedur Pengajuan Klaim Jaminan Hari Tua di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Surakarta*. Laporan Tugas Akhir Program Studi Diploma III Manajemen Administrasi. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.