

**SISTEM DAN PROSEDUR KLAIM JHT BPJS KETENAGAKERJAAN
CABANG SURABAYA TANJUNG PERAK**

TUGAS AKHIR



Disusun Oleh:

BRAMASTYA NUR HIDAYAT

NIM : 152110613056

PROGRAM STUDI DIPLOMA III AKUNTANSI

FAKULTAS VOKASI

UNIVERSITAS AIRLANGGA

SURABAYA

2024

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Bagian atau keseluruhan isi Tugas Akhir ini tidak pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademis pada bidang studi dan / atau Universitas lain dan tidak pernah dipublikasikan / ditulis oleh individu selain penyusun, kecuali bila dituliskan dengan format dalam isi Tugas Akhir.

Apabila ditemukan bukti bahwa pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya 25 Februari 2024

Penulis



Bramastya Nur Hidayat

NIM 152110613056

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

**SISTEM DAN PROSEDUR KLAIM JHT BPJS KETENAGAKERJAAN
CABANG SURABAYA TANJUNG PERAK**

Disusun Oleh:

BRAMASTYA NUR HIDAYAT

NIM : 152110613056

Laporan Tugas Akhir ini telah disetujui dan diterima dengan baik

Dosen Pembimbing



Anisa Fitri Sya'bania, S.E., M.A., CAPF.
NIP. 198704162019032006

Surabaya, 12 Juli 2024

Koordinator Program Studi



Yanuar Nugroho, S.E., M.Sc., Ak., CA.
NIP. 199001132015043101

Surabaya, 16 Juli 2024

Pembimbing Lapangan

BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Tanjung Perak



BPJS
Ketenagakerjaan
SURABAYA TANJUNG PERAK

Nisrina Nursakinah, S.K.M., M.Kes.
NPK.28198793

Surabaya, 9 Juli 2024

LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Tugas Akhir Ini Telah Diajukan dan Disahkan Komisi Penguji.

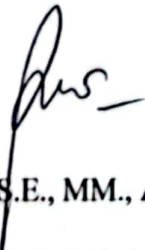
Nama Mahasiswa : BRAMASTYA NUR HIDAYAT
NIM : 152110613056
Judul Tugas Akhir : SISTEM DAN PROSEDUR KLAIM JHT BPJS
KETENAGAKERJAAN CABANG SURABAYA
TANJUNG PERAK

Program Studi : D3 - AKUNTANSI
Departemen : DEPARTEMEN BISNIS
Fakultas : VOKASI
Hari/Tanggal : Kamis /27 Juni 2024
Pukul : 08.30
Tempat : Gedung B Fakultas Vokasi (ruang 302)

Panitia Penguji terdiri dari:

Ketua Penguji

Anggota Penguji



(Diana Suteja S.E., MM., Ak., CA., CAPF.)

NIP. 19750305201612301



(Prasetyo Widyo Iswara, S.E., M.A.)

NIP. 198508282022013101

PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR

Tugas akhir ini tidak dipublikasikan namun tersedia di perpustakaan dalam lingkungan Universitas Airlangga, diperkenankan untuk dipakai sebagai referensi kepustakaan, tetapi pengutipan harus seizin penyusun dan harus menyebutkan sumbernya sesuai kebiasaan ilmiah.

Dokumen tugas akhir ini merupakan hak milik Universitas Airlangga.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyusun laporan magang yang berjudul “Sistem Informasi Akuntansi Klaim JHT BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Tanjung Perak.” dengan baik dan tepat waktu.

Penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan Laporan Magang, diantaranya :

1. Prof. Dr. Anwar Ma'ruf, drh., M.Kes., selaku Dekan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga Surabaya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk menempuh jenjang pendidikan di Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.
2. Yanuar Nugroho, S.E., M.Sc., Ak., CA., ACPA., AWP., CRA., CAPF selaku Koordinator Program Studi Akuntansi Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.
3. Anisa Fitri Sya'bania, S.E., M.A., CAPF selaku dosen pembimbing dan dosen wali yang telah memberikan bimbingan dan motivasi selama kegiatan magang dan penyusunan Laporan Magang.
4. Ayah, Ibu, dan Adik serta seluruh keluarga besar yang selalu mendoakan dan mendukung penulis dalam menyelesaikan studi ini.
5. Ibu Delistyana Diah Vianty selaku Kepala Bidang Pengendalian Operasional BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Perak yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan program magang dan memberikan bimbingan selama pencarian data yang dibutuhkan penulis.
6. Ibu Nisrina Nursakinah selaku Penata Operasional Cabang dan instruktur lapangan yang telah membimbing selama pelaksanaan magang, serta penentuan topik permasalahan.
7. Segenap dosen Fakultas Vokasi Universitas Airlangga Surabaya yang telah mendidik dan memberikan pengetahuan yang berguna selama perkuliahan.

8. Seluruh staf dan karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Perak yang telah membantu serta memberikan pengalaman yang kelak berguna di dunia kerja.

Akhir kata, dengan segala keterbatasan yang ada, penulis berharap laporan Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan pengetahuan bagi seluruh pihak yang membaca terutama di Program Studi D-III Akuntansi Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.

Surabaya, 25 Februari 2024



Bramastya Nur Hidayat
NIM. 152110613056

ABSTRAK

Penulis melakukan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sistem dan prosedur dalam klaim Jaminan Hari Tua (JHT) berdasarkan dari permasalahan banyaknya pelanggan yang melakukan klaim secara luring dan menumpuknya antrean klaim JHT. Jenis penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif dengan objek penelitian dalam laporan tugas akhir ini adalah sistem dan prosedur klaim JHT pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Tanjung Perak. Dengan menggunakan metode kualitatif yang dijelaskan dengan deskriptif dari data yang diperoleh melalui sistem informasi pelayanan perusahaan. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa terjadinya penumpukan antrian klaim JHT dan juga banyaknya komplain dari pelanggan adalah dampak yang ditimbulkan dari minimnya pengetahuan teknologi, literatur, dan fasilitas yang kurang memadai sehingga berdampak pada terhambatnya pelaksanaan sistem informasi akuntansi perusahaan.

Kata Kunci: Sistem, Prosedur, Sistem Informasi Akuntansi, Jaminan Hari Tua, BPJS Ketenagakerjaan, Sistem dan Prosedur Klaim Jaminan Hari Tua

ABSTRACT

The author conducted this research with the aim of finding out the systems and procedures for claiming Old Age Insurance (JHT) based on the problem of many customers making claims offline and the queue for JHT claims piling up. This type of research is descriptive qualitative in nature with the research object in this final assignment report being the JHT claim system and procedures at BPJS Employment Surabaya Tanjung Perak Branch. Using a qualitative method which is explained descriptively from data obtained through the company's service information system. From the research results, it can be concluded that the accumulation of queues for JHT claims and also the large number of complaints from customers are the impact of the lack of technological knowledge, literature and inadequate facilities which have an impact on hampering the implementation of the company's accounting information system.

Keywords: Systems, Procedures, Accounting Information Systems, Old Age Security, BPJS Employment, Old Age Security Claim Systems and Procedures

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI	iv
PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan	4
1.3 Manfaat	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Sistem Informasi Akuntansi.....	6
2.1.1 Pengertian Sistem dan Prosedur.....	6
2.1.2 Pengertian Sistem Informasi Akuntansi.....	7
2.2 Jaminan Hari Tua (JHT)	7
2.2.1 Pengertian Jaminan Hari Tua (JHT)	7
2.2.2 Persyaratan Klaim JHT	7
2.2.3 Manfaat Klaim JHT	8
2.2.4 Prosedur Klaim JHT Secara <i>Online</i>	8
2.3 Diagram Alir Program (<i>Flowchart</i>)	9
2.4 Sistem Pengendalian Internal.....	13
2.4.1 Pengertian Sistem Pengendalian Internal.....	13

2.4.2 Unsur Sistem Pengendalian Internal	14
2.4.3 Tujuan dan Manfaat Sistem	15
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	16
3.1 Objek Penelitian	16
3.2 Waktu Pelaksanaan.....	16
3.3 Metode Penelitian.....	17
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	19
4.1 Hasil Pelaksanaan.....	19
4.2 Pembahasan Masalah	22
4.2.1 Sistem dan Prosedur Klaim JHT Pada BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Tanjung Perak.....	22
4.2.3 Sistem dan Prosedur Klaim JHT pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Tanjung Perak Berdasarkan Unsur-Unsur Pengendalian Internal.....	29
4.3 Solusi.....	31
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	33
5.1 Kesimpulan	33
5.2 Saran.....	33
DAFTAR PUSTAKA	35
LAMPIRAN.....	36

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Klaim Jaminan Hari Tua Secara Offline Periode 2021-2023.....	2
Tabel 1.2 Jumlah Klaim Jaminan Hari Tua Secara Offline Periode 2024	3
Tabel 3.1 Waktu Kegiatan Pelaksanaan Tugas Akhir.....	16
Tabel 4.1 Pembandingan Unsur Pengendalian Internal Yang Diterapkan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Tanjung Perak	29

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Simbol <i>Flowchart</i> Proses	10
Gambar 2.2 Simbol <i>Flowchart</i> Input/Output	11
Gambar 2.3 Simbol <i>Flowchart</i> Simpanan.....	12
Gambar 2.4 Simbol <i>Flowchart</i> Alur, dan Simbol Lain.....	13
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Instansi	19
Gambar 4.2 <i>Flowchart</i> Prosedur Klaim JHT Secara Daring	22
Gambar 4.3 <i>Flowchart</i> klaim JHT Secara Luring.....	24
Gambar 4.4 <i>Flowchart</i> BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Tanjung Perak mengolah data klaim JHT	26

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi Penelitian.....	36
--	----

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

BPJS Ketenagakerjaan adalah perusahaan Perseroan Terbatas yang memiliki tanggung jawab langsung kepada Presiden di Indonesia yang dibentuk untuk masyarakat dengan tujuan memberikan jaminan sosial ketenagakerjaan kepada seluruh pekerja di Indonesia dalam bidang sosial ekonomi tertentu. Jaminan sosial yang disediakan tidak hanya diperuntukkan kepada pekerja formal. Namun, juga untuk pekerja nonformal. Pekerja nonformal akan dispesifikasikan dalam jenis pekerja Bukan Penerima Upah (BPU), profesi yang termasuk dalam jenis pekerja ini adalah pekerja kaki lima, pekerja rumah tangga, dan pedagang. BPJS Ketenagakerjaan pada awalnya memiliki nama Jamsostek yang menyediakan empat jenis perlindungan utama. Perlindungan tersebut diantaranya Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kematian (JK), dan Jaminan Pensiun (JP).

Setiap perusahaan, yayasan, dan juga organisasi dapat bekerja sama dengan BPJS Ketenagakerjaan untuk mendapatkan jaminan sosial bagi seluruh pekerja yang bersangkutan. Setiap perusahaan akan memberikan fasilitas terbaik sebagai umpan balik pekerja yang telah berkontribusi untuk kebutuhan dan keberhasilan perusahaan. Perusahaan tempat karyawan bekerja juga mengutamakan terkait bagaimana menjamin setiap tenaga kerja dengan berupa Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT), dan Jaminan Pensiun (JP). Setiap tenaga kerja diizinkan untuk melakukan klaim jaminan sosial sesuai kebutuhan.

Namun, di dalam keberhasilan suatu perusahaan mencapai visi dan misinya diperlukan sistem informasi akuntansi yang bagus. Akan tetapi, sistem informasi akuntansi yang ada pada setiap perusahaan terkadang tidak terlaksana dengan baik, seperti halnya sistem informasi akuntansi pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Tanjung Perak yang masih harus ditingkatkan lagi. Hal tersebut

dapat dilihat dari adanya permasalahan teknis yang sering terjadi pada perusahaan, seperti adanya antrean pelanggan yang menumpuk dalam klaim Jaminan Hari Tua (JHT). Permasalahan tersebut disebabkan karena adanya beberapa faktor internal dan eksternal, contoh dari faktor internal yakni terbatasnya jumlah *customer service* yang ada pada kantor cabang, sedangkan faktor eksternal berasal dari kondisi pelanggan, yakni kurangnya fasilitas teknologi yang dimiliki pelanggan seperti gawai, laptop, dan kuota internet yang digunakan untuk melakukan klaim JHT secara individu melalui web yang disediakan. Adanya salah kaprah dari pelanggan juga mempengaruhi permasalahan tersebut, seperti banyak pelanggan yang memiliki fasilitas yang memadai. Namun, masih melakukan klaim dengan datang ke kantor, hal tersebut diakibatkan karena banyak pelanggan yang kurang memahami prosedur klaim JHT secara daring dan beranggapan bahwa proses klaim JHT secara luring lebih praktis.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dalam memperoleh data pelanggan yang melakukan proses klaim secara langsung atau *offline*, ditemukan hasil sebagai berikut.

Tabel 1.1 Jumlah Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) Secara *Offline* Periode 2021-2023

No	Tahun	Jumlah kasus klaim JHT
1	2021	10.450
2	2022	11.353
3	2023	12.041
Jumlah		33.844

Sumber : Data olahan penulis 2024

Tabel 1.2 Jumlah Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) Secara *Offline* Periode 2024

Tahun	Bulan	Jumlah kasus klaim JHT
2024	Januari	800
	Februari	893
	Maret	903
	April	976
Jumlah		3572

Sumber : Data olahan penulis, 2024

Dari kedua tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa terjadi kenaikan kasus klaim JHT secara luring di setiap tahun dan juga bulannya. Hal tersebut yang menjadi permasalahan inti dan dapat mempengaruhi kinerja perusahaan. Pada laporan ini, penulis bermaksud untuk meneliti lebih lanjut fenomena yang telah terjadi. Penulis berusaha untuk memberikan solusi preventif dan juga kuratif terhadap permasalahan tersebut. Oleh karena itu, pada penelitian ini penulis mengangkat judul “Sistem Informasi Akuntansi Klaim JHT BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Tanjung Perak”.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada Laporan Tugas Akhir ini sebagai berikut.

1. Bagaimana sistem dan prosedur klaim JHT pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Tanjung Perak?
2. Apakah sistem dan prosedur klaim JHT pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Tanjung Perak telah memenuhi unsur-unsur pengendalian internal?

1.3 Batasan Masalah

Tugas akhir ini berfokus pada pokok bahasan atas sistem dan prosedur klaim JHT pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Tanjung Perak periode 2024. Selain itu, Tugas akhir ini membahas mengenai bentuk permasalahan atas pengendalian internal perusahaan dalam penerapan sistem dan prosedur klaim JHT periode 2024 yang ditinjau kembali oleh penulis agar bisa lebih disempurnakan untuk periode berikutnya.

1.4 Tujuan

Tujuan penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut.

1. Mengetahui sistem dan prosedur klaim JHT pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Tanjung Perak.
2. Mengetahui apakah sistem dan prosedur klaim JHT pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Tanjung Perak telah memenuhi unsur-unsur pengendalian internal.

1.3 Manfaat

Manfaat dari Laporan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut.

1. Bagi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Tanjung Perak
 - a. Menambah aspek relasi dan kerja sama antara BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Tanjung Perak dengan Universitas Airlangga.
 - b. Hasil dari penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan untuk dijadikan solusi bagi perusahaan dalam penyempurnaan serta pengembangan perusahaan, terutama dalam prosedur klaim Jaminan Hari Tua.
2. Bagi Penulis
 - a. Memenuhi tugas mata kuliah Tugas Akhir sebagai salah satu syarat wajib untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada D-III Akuntansi Universitas Airlangga.
 - b. Untuk dijadikan pengetahuan terkait dampak sistem informasi akuntansi yang tidak terlaksana dengan baik pada sebuah perusahaan.

- c. Menambah wawasan pengetahuan dan pengalaman terhadap masalah masalah yang ada pada dunia kerja. Mengukur kompetensi mahasiswa dalam menghadapi dunia kerja dalam aspek *soft skill* maupun *hard skill*.
3. Bagi Universitas Airlangga
- a. Menambah aspek relasi dan kerja sama antara Universitas Airlangga dengan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Tanjung Perak.
 - b. Dapat menjadi sumber bacaan dan juga referensi bagi pembaca terkait Sistem Informasi Akuntansi Klaim JHT Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Tanjung Perak.

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Sistem Informasi Akuntansi

2.1.1 Pengertian Sistem dan Prosedur

Menurut Prehanto (2020:3), sistem merupakan komponen yang dikumpulkan dan memiliki hubungan satu dengan yang lain baik fisik atau nonfisik yang secara bersama bekerja untuk tujuan yang telah ditentukan secara harmonis. Menurut Prehanto (2020:4), prinsip dalam pengelompokan sebuah sistem dibagi menjadi dua jenis, diantaranya sebagai berikut.

1. Sistem terbuka, adalah proses hubungan sistem dengan lingkungan luar melalui arus sumber daya.
2. Sistem tertutup, adalah sistem yang tidak memiliki proses hubungan dengan lingkungan luar.

Sedangkan menurut Mulyadi (2017) mengemukakan bahwa sistem adalah suatu jaringan prosedur yang dibuat menurut pola yang terpadu untuk melaksanakan kegiatan pokok perusahaan. Berdasarkan kedua pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa sistem merupakan suatu jaringan komponen yang disatukan dan saling berhubungan, lalu diterapkan oleh perusahaan untuk tujuan yang harmonis.

Menurut Ardios pada (Wijaya & Irawan, 2018) menyatakan bahwasanya prosedur merupakan sebuah bagian sistem yang termasuk rangkaian tindakan yang menyangkut beberapa orang dalam satu atau beberapa bagian yang ditetapkan untuk menjamin agar suatu kegiatan usaha dapat terjadi secara berulang dan dilakukan secara seragam. Adapun menurut Mulyadi (2016:4) yang menyatakan bahwa prosedur adalah sebuah urutan kegiatan klerikal, yang biasanya melibatkan banyak orang dalam satu departemen atau lebih, yang dibuat guna menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi secara berulang. Dari kedua pengertian tersebut. Dapat disimpulkan bahwa

pengertian prosedur adalah sebuah rangkaian tindakan klerikal yang menyangkut banyak orang yang dibentuk untuk menyeragamkan suatu kegiatan /transaksi yang dilakukan oleh perusahaan secara berulang.

2.1.2 Pengertian Sistem Informasi Akuntansi

Sistem informasi akuntansi adalah sistem yang memproses data dan transaksi guna menghasilkan informasi yang bermanfaat untuk merencanakan, mengendalikan, dan pengoperasian bisnis (Kasmir, 2020:4). Azhar (2017:72) mengemukakan pengertian sistem informasi akuntansi sebagai sekumpulan (integrasi) dari sub-sub system atau komponen baik fisik maupun nonfisik yang saling berhubungan dan bekerja sama satu sama lain secara harmonis untuk mengolah data transaksi yang berkaitan dengan masalah keuangan menjadi informasi keuangan. Berdasarkan dua keterangan para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa sistem informasi akuntansi merupakan sebuah kumpulan sistem yang menjadi satu komponen yang memiliki keterkaitan antara satu dengan lainnya dan digunakan untuk menjalankan suatu program, mengolah data, serta mengendalikan kinerja perusahaan agar menghasilkan informasi yang tepat dalam aspek akuntansi.

2.2 Jaminan Hari Tua (JHT)

2.2.1 Pengertian Jaminan Hari Tua (JHT)

Berdasarkan informasi yang terdapat pada web resmi BPJS Ketenagakerjaan, JHT merupakan sebuah program perlindungan yang diselenggarakan dengan tujuan untuk menjamin agar peserta menerima uang tunai ketika memasuki masa pensiun, mengalami cacat total tetap, atau meninggal dunia.

2.2.2 Persyaratan Klaim JHT

Berdasarkan informasi yang terdapat pada web resmi BPJS Ketenagakerjaan, prosedur klaim JHT telah diatur dan ditetapkan dalam peraturan perundang undangan yakni pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 yang membahas tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial dan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 46 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Program

Jaminan Hari Tua. Beberapa persyaratan yang dibutuhkan untuk klaim JHT antara lain sebagai berikut.

- a. Kartu Peserta BPJS Ketenagakerjaan
- b. Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau bukti identitas lainnya
- c. NPWP (bagi peserta dengan saldo lebih dari 50 juta atau peserta yang mengajukan klaim sebagian)

2.2.3 Manfaat Klaim JHT

Berdasarkan informasi yang terdapat pada web resmi BPJS Ketenagakerjaan, manfaat JHT berupa uang tunai yang besarnya merupakan nilai gabungan seluruh iuran yang telah disetor ditambah hasil pengembangannya yang tercatat dalam rekening perorangan peserta, memiliki ketentuan sebagai berikut.

- a. Manfaat JHT dibayarkan secara sekaligus apabila peserta mencapai usia 56 tahun, meninggal dunia, mengalami cacat total tetap, atau meninggalkan Indonesia untuk selama-lamanya.
- b. Di luar kondisi tersebut, pembayaran manfaat jaminan hari tua dapat diberikan sebagian sampai batas tertentu setelah kepesertaan mencapai minimal 10 tahun.
- c. Batas tertentu yang dimaksud adalah paling banyak 30% dari total saldo JHT, yang peruntukan untuk kepemilikan rumah atau paling banyak 10% untuk keperluan lain sesuai persiapan memasuki masa pensiun.

2.2.4 Prosedur Klaim JHT Secara Online

Prosedur klaim JHT yang diterapkan oleh BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Tanjung Perak dapat ditemukan di web resmi BPJS Ketenagakerjaan, diantaranya adalah sebagai berikut.

- a. Klik portal layanan di Lapak Asik.
- b. Isi data diri anda, berupa NIK, nama lengkap, dan nomor kepesertaan.
- c. Unggah semua dokumen persyaratan dan foto diri terbaru tampak depan dengan jenis file JPG/JPEG/PNG/PDF maksimal ukuran file adalah 6 MB.
- d. Saat mendapat konfirmasi data pengajuan, klik simpan.

- e. Selanjutnya, kamu akan mendapat mendapat jadwal wawancara online yang dikirimkan melalui email kamu.
- f. Anda akan dihubungi oleh petugas untuk verifikasi data melalui wawancara via *video call*.
- g. Setelah proses selesai, saldo JHT akan dikirimkan ke rekening yang telah kamu lampirkan di formulir.

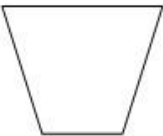
2.3 Diagram Alir Program (*Flowchart*)

Nurmalina (2017:86) menyatakan bahwa diagram alir (*Flowchart*) adalah representasi secara simbolik dari suatu algoritma atau prosedur untuk menyelesaikan suatu masalah, dengan menggunakan *flowchart* akan memudahkan pengguna melakukan pengecekan bagian-bagian yang terlupakan dalam analisis masalah. Tujuan dari adanya *flowchart* yaitu memudahkan pembaca atau pengguna memahami bagaimana suatu prosedur di dalam sebuah sistem berjalan. Jenis jenis *flowchart* juga ada banyak, seperti *flowchart* proses, *flowchart* algoritma, *flowchart* DFD (*data flow diagram*), *flowchart* pembuatan keputusan, dan lain lain.

A.Simbol – Simbol *Flowchart*

Diagram alir (*Flowchart*) dikelompokkan menjadi beberapa jenis simbol untuk dapat mempermudah pembaca dalam memahami dan menyusun sebuah *flowchart* sehingga dapat membantu suatu organisasi dan perusahaan dalam meningkatkan kinerjanya dalam suatu periode. Jenis simbol tersebut, diantaranya sebagai berikut.

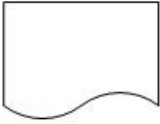
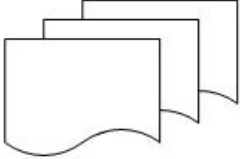
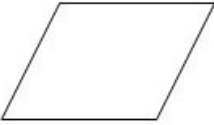
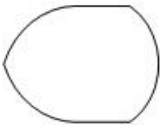
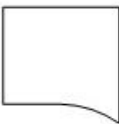
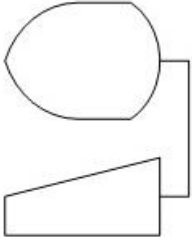
1. Simbol *Flowchart* Proses

Simbol	Nama	Keterangan
	Pengolahan komputer	Fungsi pemrosesan yang dilakukan oleh komputer; biasanya menyebabkan perubahan data dan informasi
	Operasi manual	Memproses sesuatu secara manual
	Operasi auxiliary	Fungsi pemrosesan yang dijalankan oleh suatu perangkat, selain komputer.
	Operasi pengetikan off-line	Suatu operasi dengan menggunakan perangkat pengetikan off-line, seperti cash register.

Gambar 2.1 Simbol *Flowchart* Proses

Sumber : (Romney & Steinbart, 2014:67)

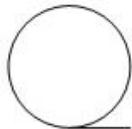
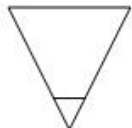
2. Simbol *Flowchart* Input dan Output Dokumen

Simbol	Nama	Keterangan
	Dokumen	Sebuah dokumen atau laporan. Dokumen atau laporan ini bisa merupakan hasil tulisan tangan maupun hasil cetakan komputer
	Rangkap dari sebuah dokumen	Rangkap dokumen diindikasikan dengan pemberian nomor dokumen pada sudut sebelah kanan simbol dokumen.
	Input/Output; Jurnal dan Buku Besar	Simbol ini menggambarkan setiap fungsi input atau output dalam flowchart program. Simbol ini juga digunakan untuk menggambarkan jurnal dan buku besar dalam flowchart dokumen.
	Display	Simbol ini menggambarkan informasi yang ditampilkan oleh perangkat output online, seperti sebuah terminal, monitor, atau layar.
	Pengetikan online	Memasukkan data menggunakan perangkat online, seperti terminal atau komputer personal.
	Transmittal Tape	Control total yang dibuat secara manual; digunakan guna pengendalian untuk dibandingkan dengan total yang dihasilkan oleh komputer
	Terminal atau komputer personal	Simbol display dan simbol pengetikan online digunakan bersama-sama untuk menggambarkan terminal dan komputer personal.

Gambar 2.2 Simbol *Flowchart* Input/Output

Sumber : (Romney & Steinbart, 2014:67)

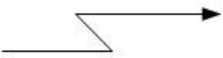
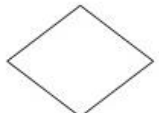
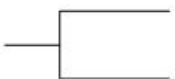
3. Simbol *Flowchart* Simpanan

Simbol	Nama	Keterangan
	Disk magnetik	Data disimpan secara permanen di dalam disk magnetik; digunakan sebagai master file dan database.
	Tape magnetik	Data disimpan dalam tape magnetik
	Disket	Data disimpan dalam disket
	Penyimpanan on-line	Data disimpan dalam file temporary dalam sebuah media direct-access seperti sebuah disk.
	Arsip	Arsip dokumen yang disimpan secara manual. Huruf yang tercantum dalam simbol mengindikasikan urutan pengarsipan. N=urut nomor, A=urut abjad, T=urut tanggal.

Gambar 2.3 Simbol *Flowchart* Simpanan

Sumber : (Romney & Steinbart, 2014:67)

4. Simbol *Flowchart* Alur dan Simbol Simbol Lain

Simbol	Nama	Keterangan
	Arus dokumen atau proses	Arah aliran dokumen atau pemrosesan, biasanya arus ke kanan atau ke bawah.
	Arus data atau informasi	Arah arus data atau informasi; sering kali digunakan untuk menunjukkan penggandaan data dari satu dokumen ke dokumen yang lain.
	Link komunikasi	Transmisi data dari satu lokasi ke lokasi yang lain melalui suatu jalur komunikasi
	Penghubung pada halaman yang sama	Menghubungkan aliran proses pada satu halaman yang sama; simbol ini berguna untuk menghindari adanya garis-garis alur yang saling bersilangan
	Penghubung pada halaman yang berbeda	Arus masuk ke dalam suatu halaman atau arus keluar dari suatu halaman.
	Terminal	Awal, akhir atau suatu titik interupsi dalam suatu proses atau program; juga digunakan untuk mengindikasikan pihak eksternal.
	Keputusan	Suatu tahapan pengambilan keputusan; digunakan dalam flowchart program komputer untuk menunjukkan adanya berbagai alternatif percabangan
	Anotasi	Tambahan keterangan atau catatan penjelas

Gambar 2.4 Simbol *Flowchart* Alur, dan Simbol Lain

Sumber : (Romney & Steinbart, 2014:67)

2.4 Sistem Pengendalian Internal

2.4.1 Pengertian Sistem Pengendalian Internal

Menurut Mulyadi (2017:129), sistem pengendalian internal meliputi struktur organisasi, metode, dan ukuran-ukuran yang dikoordinasikan untuk menjaga aset organisasi, mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi, mendorong efisiensi, dan mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen. Pengertian dari

sistem pengendalian internal tersebut berfokus pada tujuan yang hendak dicapai, bukan pada unsur-unsur yang membentuk sistem tersebut. Dengan demikian, pengertian pengendalian internal tersebut berlaku baik dalam perusahaan yang mengolah informasinya secara manual, dengan mesin pembukuan, maupun dengan komputer.

2.4.2 Unsur Sistem Pengendalian Internal

Menurut Mulyadi (2017:130) ada beberapa unsur pokok di dalam sistem pengendalian internal diantaranya sebagai berikut.

1. Struktur organisasi yang memisahkan tanggung jawab fungsional secara tegas. Maksud dari pernyataan tersebut adalah kerangka pembagian tanggung jawab fungsional kepada unit-unit organisasi yang dibentuk untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan pokok perusahaan dan harus dipisahkan secara tegas oleh fungsi-fungsi operasi, penyimpanan, dan fungsi akuntansi.
2. Sistem wewenang dan prosedur pencatatan yang memberikan perlindungan yang cukup terhadap aset, utang, pendapatan, dan beban.
Maksudnya adalah di dalam organisasi, setiap transaksi hanya terjadi atas dasar otorisasi dari pejabat yang memiliki wewenang untuk menyetujui terjadinya transaksi tersebut. Oleh karena itu, dalam organisasi harus dibuat sistem yang mengatur pembagian wewenang untuk otorisasi atas terlaksananya setiap transaksi.
3. Praktik yang sehat dalam melaksanakan tugas dan fungsi setiap unit organisasi.

Pembagian tanggung jawab fungsional, sistem wewenang, dan prosedur pencatatan yang telah ditetapkan tidak akan terlaksana dengan baik jika tidak diciptakan cara-cara untuk menjamin praktik yang sehat dalam pelaksanaannya. Sebagai contoh, sebuah organisasi yang melakukan pengecekan secara berkala setiap periode terkait jumlah fisik kas yang ada di tangan dengan jumlah kas menurut pencatatan, adanya perputaran jabatan, diadakan pemeriksaan mendadak (*surprised audit*), dan adanya pembentukan

unit organisasi yang bertugas untuk mengecek efektivitas unsur-unsur sistem pengendalian internal yang lain.

4. Karyawan yang mutunya sesuai dengan tanggung jawabnya.

Karyawan merupakan unsur sistem pengendalian internal yang paling penting. Jika perusahaan memiliki karyawan yang kompeten dan jujur, unsur pengendalian yang lain dapat dikurangi sampai batas yang minimum dan perusahaan tetap mampu menghasilkan pertanggungjawaban yang dapat diandalkan. Karyawan yang jujur dan ahli dalam tanggung jawabnya akan dapat melaksanakan pekerjaan dengan efektif dan efisien daripada karyawan yang tidak kompeten dan tidak jujur. Adanya karyawan yang tidak kompeten dan jujur juga akan menghambat tercapainya empat tujuan sistem pengendalian internal yang telah diuraikan.

2.4.3 Tujuan dan Manfaat Sistem

Menurut Mulyadi (2017:129) adanya sistem pengendalian internal yang diterapkan di dalam sebuah perusahaan tentunya memiliki sebuah tujuan dan manfaat yang ingin dicapai, sebagaimana dapat disebutkan sebagai berikut.

1. Menjaga aset perusahaan dan organisasi.
2. Mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen yang diterapkan dalam sebuah perusahaan.
3. Mengecek ketelitian dan keandalan data dari sebuah sistem akuntansi.
4. Mendorong efisiensi kinerja perusahaan.

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Penelitian dilaksanakan di BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Tanjung Perak yang beralamat di Jl. Perak Timur No.82, Perak Tim., Kec. Pabean Cantikan, Surabaya, Jawa Timur 60164. Penelitian dilaksanakan dalam kurun waktu tiga bulan, mulai pada tanggal 12 Februari – 12 Mei 2024. Objek penelitian pada Tugas Akhir ini adalah terkait sistem informasi akuntansi dan pengendalian internal klaim JHT.

3.2 Waktu Pelaksanaan

Penelitian dengan judul “Sistem dan Prosedur Klaim JHT BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Tanjung Perak” dilakukan dalam kurun waktu kurang lebih 3 (tiga) bulan masa penelitian tugas akhir. Hasil penelitian selanjutnya melakukan penyusunan laporan tugas akhir.

Tabel 3. 1 Waktu Kegiatan Pelaksanaan Tugas Akhir

No.	Kegiatan	Februari				Maret				April				Mei			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan Izin Lokasi Tugas Akhir																
2	Penentuan Dosen Pembimbing																
3	Penyusunan Tugas Akhir																
4	Perizinan Pengambilan Data																
5	Analisis Data																

- c. Berapa jumlah kasus yang tercatat atas permasalahan klaim JHT dari 2020 hingga 2024?
 - d. Bagaimana solusi atau bentuk pengendalian internal yang diterapkan oleh perusahaan dalam mengatasi permasalahan sistem dan prosedur klaim JHT tersebut?
 - e. Faktor penyebab apa saja yang menyebabkan terjadinya permasalahan dalam sistem dan prosedur klaim JHT tersebut?
4. Dokumentasi

Penulis mengumpulkan informasi pendukung yang dibutuhkan untuk dapat mengetahui permasalahan terkait klaim JHT pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Tanjung Perak.

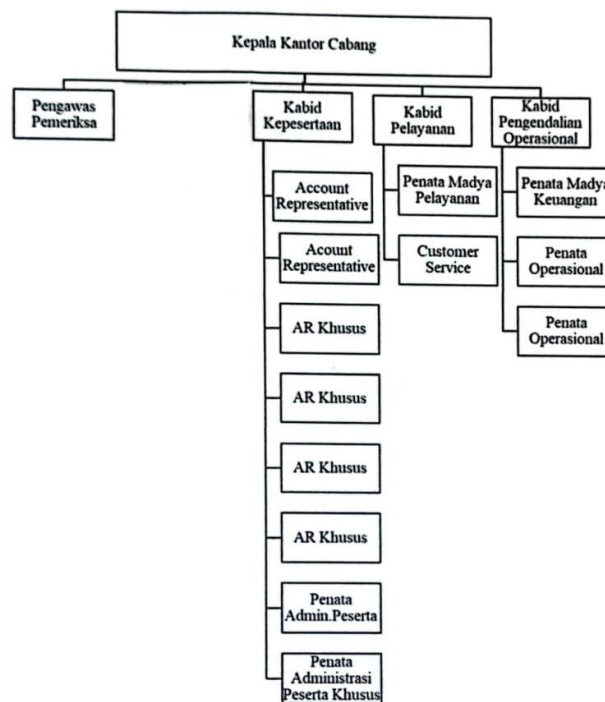
BAB 4

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Pelaksanaan

Penerapan program jaminan sosial adalah sebuah kewajiban Negara untuk memberikan perlindungan sosial dan ekonomi kepada rakyat sesuai dengan kondisi kemampuan keuangan negara. Sebagai contoh, Indonesia yang merupakan negara berkembang, juga mengembangkan program jaminan sosial dengan membentuk lembaga yaitu BPJS Ketenagakerjaan yang merupakan badan hukum publik yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden Republik Indonesia yang memberikan perlindungan bagi tenaga kerja. Badan ini memiliki tugas serta fungsi untuk menyediakan jaminan sosial bagi seluruh tenaga kerja untuk mengatasi permasalahan-permasalahan sosial ekonomi tertentu akibat hubungan kerja.

Beberapa jenis program jaminan utama yang disediakan oleh perusahaan ini yaitu Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), dan Jaminan Pensiun (JP), semua program tersebut dapat diakses dengan mudah bagi seluruh masyarakat yang telah memenuhi persyaratan yang berlaku. BPJS Ketenagakerjaan juga memiliki kantor cabang yang sudah tersebar di seluruh Indonesia. Selain itu, BPJS Ketenagakerjaan memiliki sebuah struktur organisasi yang telah disusun secara lengkap baik pada kantor pusat dan kantor cabang. Berikut adalah contoh struktur organisasi pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Tanjung Perak yang telah disusun oleh penulis dalam bentuk bagan.



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Instansi

Sumber : Data Olahan Penulis

Keterangan :

1. Theresia Wahyu Dianti (Kepala Kantor Cabang (Pratama A) Kacab Surabaya Tanjung Perak)
2. Delistyana Diah Vianty (Kepala Bidang Pengendalian Operasional (Kelas 3) Kacab Surabaya Tanjung Perak)
3. Safira Meita Anomsari (Kepala Bidang Pelayanan (Pratama A) Kacab Surabaya Tanjung Perak)
4. Dony Eko Setiawan (Kepala Bidang Kepesertaan (Pratama A) Kacab Surabaya Tanjung Perak)
5. Agustina Ritawati Ritonga (Account Representative Khusus 3 (Pratama A) Kacab Surabaya Tanjung Perak)
6. Ahmad Fakhrur Rozi (Account Representative Khusus 4 (Pratama A) Kacab Surabaya Tanjung Perak)

7. Dimas Pandu Raditya (Account Representative 4 (Pratama A) Kacab Surabaya Tanjung Perak)
8. Pradita Octarina (Penata Madya Pelayanan (Pratama A) Kacab Surabaya Tanjung Perak)
9. Alverina Cendrakasih (Penata Madya Keuangan (Pratama A) Kacab Surabaya Tanjung Perak)
10. Mustauzi Lalmi (Petugas Pemeriksa Cabang 4 (Pratama A) Kacab Surabaya Tanjung Perak)
11. Galih Suryoputro (Petugas Pemeriksa Cabang 4 (Pratama A) Kacab Surabaya Tanjung Perak)
12. Mira Nur Aida (Petugas Administrasi Peserta (Pratama A) Kacab Surabaya Tanjung Perak)
13. Suyono (Account Representative Khusus 5 (Pratama A) Kacab Surabaya Tanjung Perak)
14. Sulatip (Penata Operasional Cabang (Kelas 3) Kacab Surabaya Tanjung Perak)
15. Raina Pangestika (Account Representative 5 (Pratama A) Kacab Surabaya Tanjung Perak)
16. Rida Rosyiani Fertiyatna (Account Representative Khusus 5 (Pratama A) Kacab Surabaya Tanjung Perak)
17. Neny Mike Wijayanti (Petugas Administrasi Peserta Khusus (Pratama A) Kacab Surabaya Tanjung Perak)
18. Nisrina Nursakinah (Penata Operasional Cabang (Kelas 3) Kacab Surabaya Tanjung Perak)
19. Triana Yunitasari (Customer Service (Pratama A) Kacab Surabaya Tanjung Perak)

4.2 Pembahasan Masalah

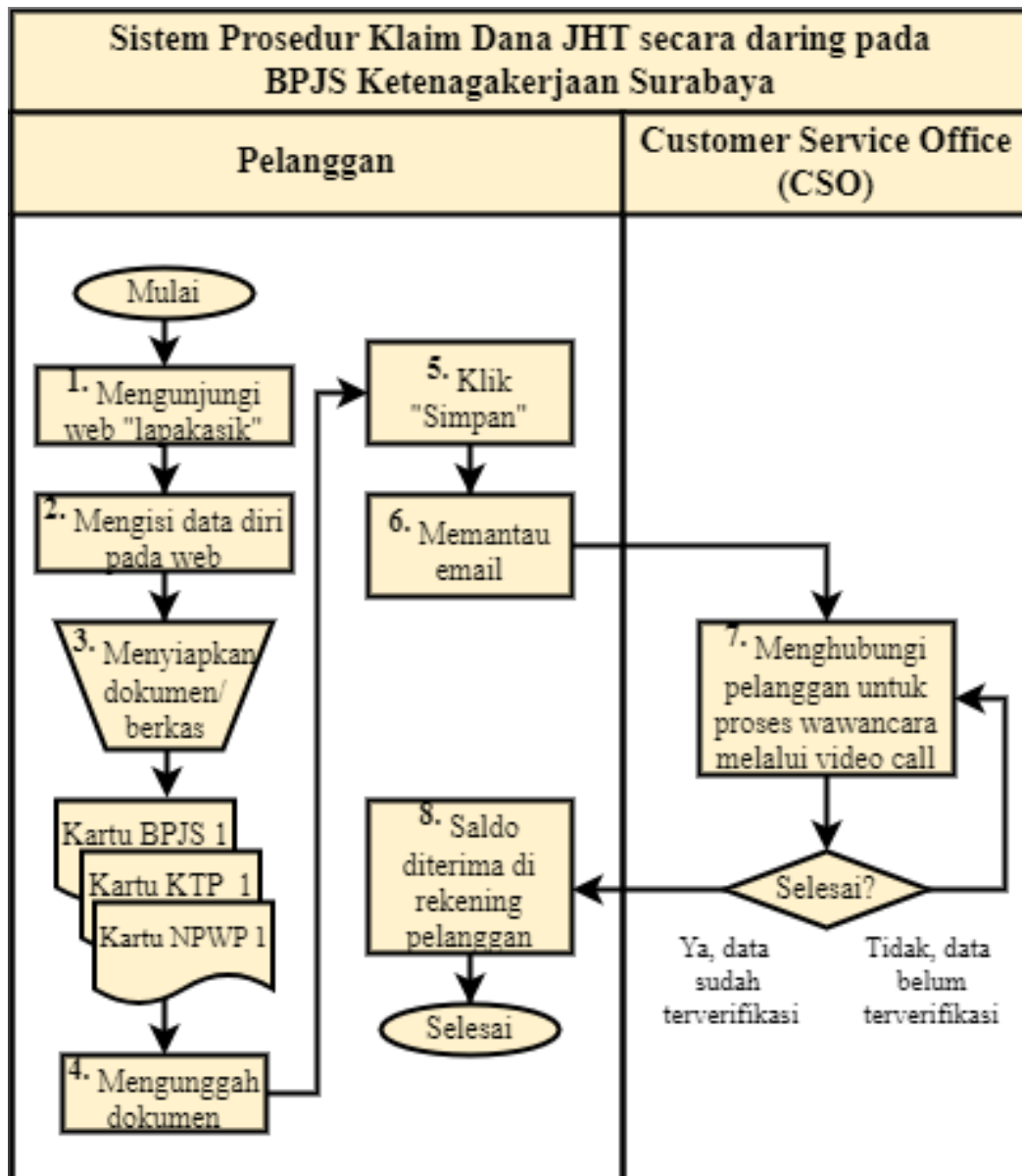
4.2.1 Sistem dan Prosedur Klaim JHT Pada BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Tanjung Perak

Sistem dan prosedur klaim JHT pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Tanjung Perak dapat dilakukan dengan dua metode, yakni secara daring dan luring. Namun, BPJS Ketenagakerjaan menyarankan untuk melakukan sistem prosedur klaim JHT secara daring (*online*) karena lebih efisien dan tidak memakan waktu.

A. Metode klaim JHT secara daring pada BPJS Ketenagakerjaan dapat dinarasikan sebagai berikut.

1. Proses pertama dimulai dari pelanggan yang akan mengajukan klaim mengunjungi web lapakasik.bpjsketenagakerjaan.go.id.
2. Isi data diri pada web tersebut.
3. Siapkan dokumen atau berkas yang diperlukan
4. Unggah semua dokumen yang diperlukan ke dalam web.
5. Klik simpan data pengajuan setelah semua proses unggah dokumen, dan isi data selesai.
6. Pelanggan harus memantau *email* karena jadwal wawancara akan dikirim pada *email* pelanggan.
7. Selanjutnya pihak *CSO (Customer Service Office)* akan menghubungi pelanggan untuk melakukan wawancara secara daring melalui *video call*.
8. Setelah semua tahapan selesai saldo akan dikirim ke rekening pelanggan yang telah dilampirkan pada formulir.

Fungsi-fungsi yang terkait dalam narasi tersebut adalah pelanggan dan *CSO (Customer Service Office)*. Berkas atau dokumen yang diperlukan adalah kartu peserta BPJS, KTP, dan NPWP (bagi peserta dengan saldo lebih dari 50 juta atau peserta yang telah mengajukan klaim sebagian).



Gambar 4.2 Flowchart Prosedur Klaim JHT Secara Daring

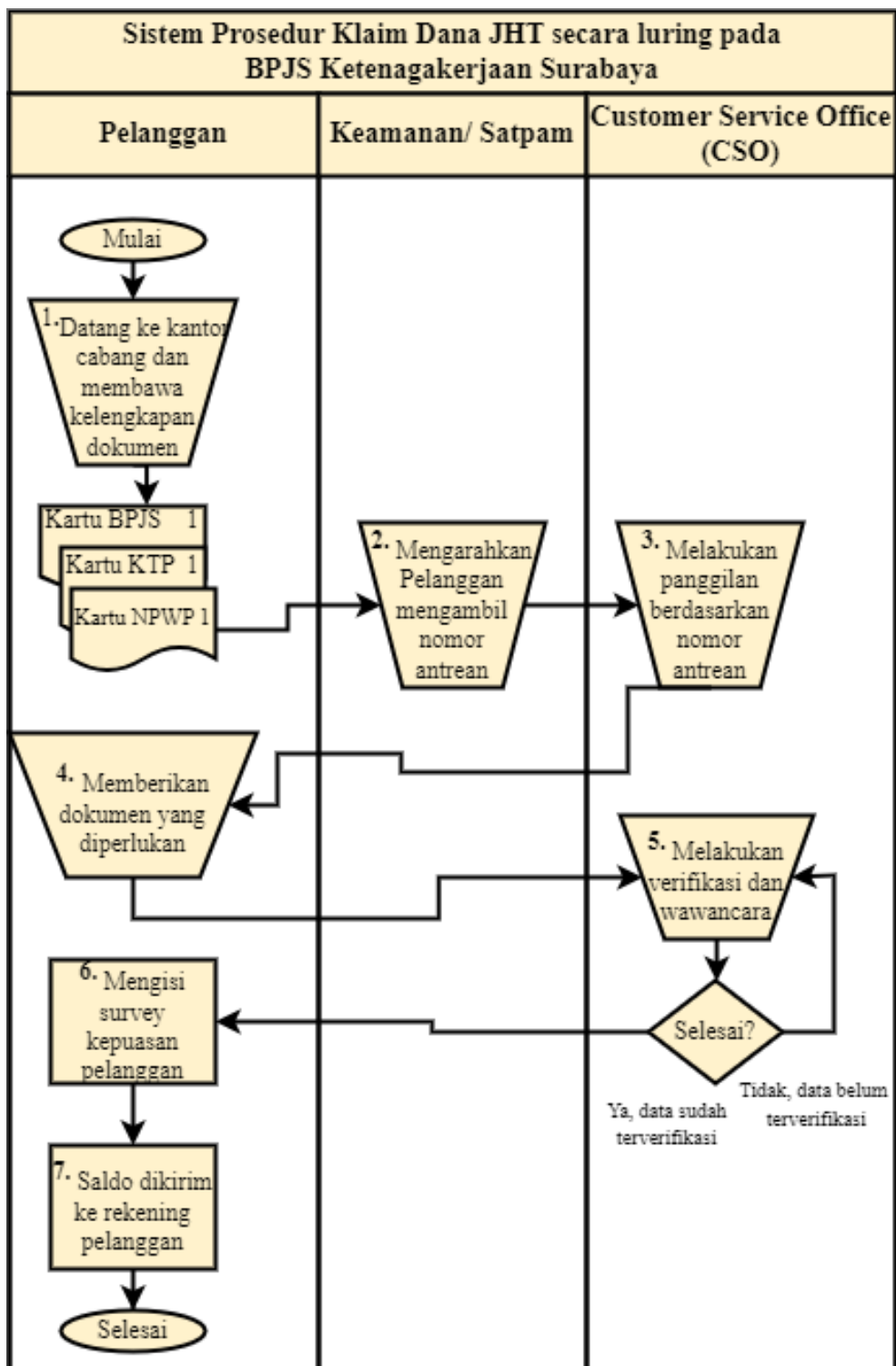
Sumber : Data Olahan Penulis, 2024

Berdasarkan penjelasan di atas, kekurangan atau kelemahan dari proses tersebut adalah efisiensi waktu proses klaim yang kurang. Hal ini dapat dilihat dari perusahaan yang mengirimkan jadwal wawancara *customer* melalui media yang jarang diakses oleh masyarakat yaitu *e-mail*, sehingga *customer* terkadang kesulitan dalam memantau jadwal tersebut.

B. Metode klaim JHT secara luring pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Surabaya Tanjung Perak dapat dinarasikan sebagai berikut.

1. Proses pertama dimulai dari pelanggan yang akan mengajukan klaim datang ke kantor cabang terdekat membawa kelengkapan dokumen.
2. Pihak keamanan atau satpam akan mengarahkan pelanggan untuk mengambil nomor antrean dan menunggu.
3. Pihak CSO (*Customer Service Office*) akan melakukan panggilan berdasarkan urutan nomor antrean.
4. Selanjutnya pelanggan memberikan berkas atau dokumen yang diperlukan kepada CSO (*Customer Service Office*)
5. Lalu CSO (*Customer Service Office*) melakukan verifikasi dan wawancara.
6. Jika proses selesai, isi survey kepuasan
7. Lalu saldo akan dikirim ke rekening pelanggan.

Fungsi-fungsi yang terkait dalam narasi tersebut adalah pelanggan, satpam, dan CSO (*Customer Service Office*). Dokumen atau berkas yang harus disiapkan adalah kartu peserta BPJS, KTP, dan NPWP (bagi peserta dengan saldo lebih dari 50 juta atau peserta yang telah mengajukan klaim sebagian).



Gambar 4.3 Flowchart klaim JHT Secara Luring
 Sumber : Data Olahan Penulis. 2024

Berdasarkan penjelasan di atas, kelemahan atau kekurangan dari proses tersebut adalah ketika proses wawancara dan verifikasi, pelanggan telah diberikan edukasi tambahan terkait prosedur klaim JHT secara daring, namun kurang dilakukan secara intensif, sehingga upaya dalam menurunkan jumlah klaim JHT secara luring kurang maksimal.

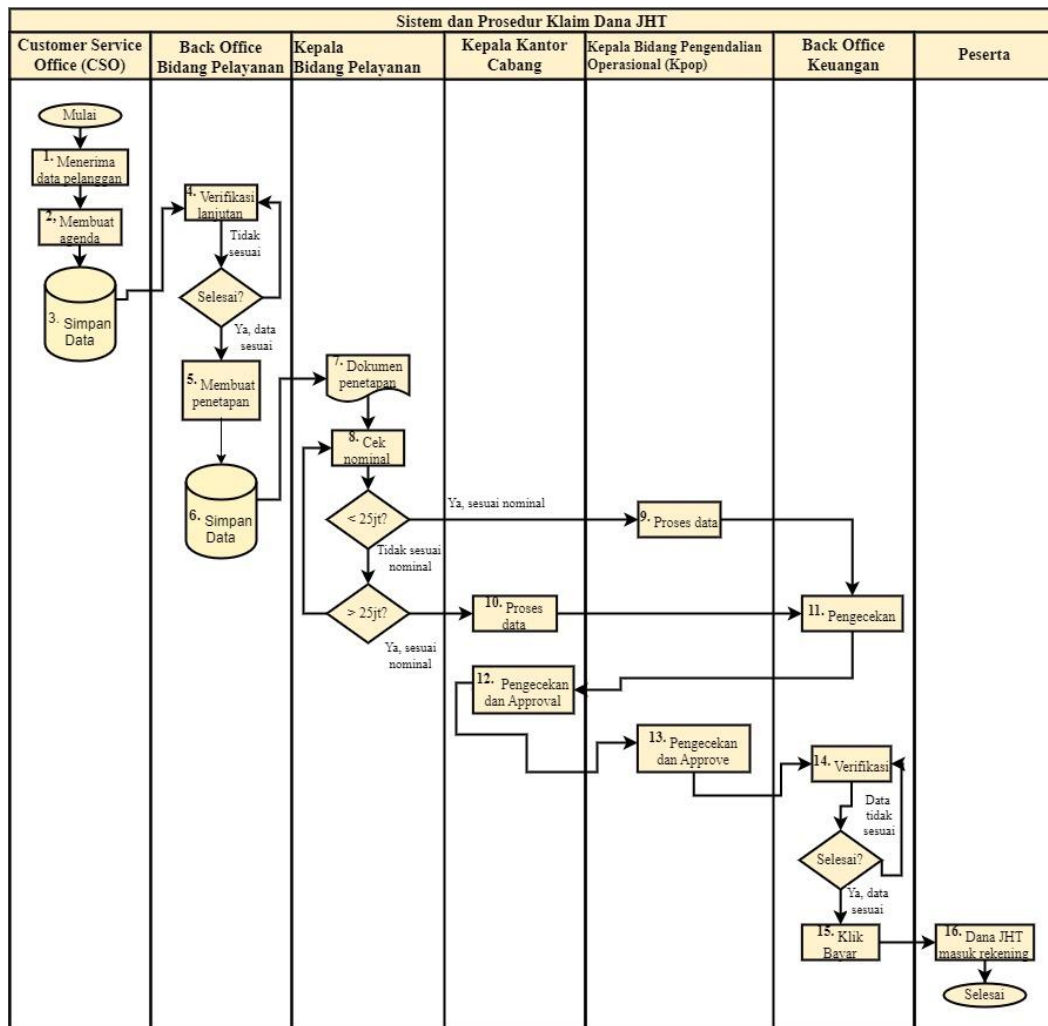
C. *Flowchart* olah data klaim yang dilakukan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Tanjung Perak

Berdasarkan penjelasan dua metode klaim JHT yang telah dinarasikan penulis, BPJS Ketenagakerjaan sendiri memiliki sistem atau prosedur dalam mengolah data klaim JHT yang dilakukan baik secara daring dan luring. Hal tersebut dapat dinarasikan sebagai berikut.

1. Langkah pertama dimulai dari data pelanggan yang telah masuk, lalu diproses oleh CSO (*Customer Service Office*) baik secara daring, ataupun luring.
2. Data yang telah masuk lalu di agenda oleh CSO (*Customer Service Office*)
3. Data yang sudah di agenda kemudian disimpan secara digital oleh CSO (*Customer Service Office*)
4. Lalu masuk ke tahap verifikasi lanjutan, pada tahapan ini yang mengerjakan adalah *Back Office* bidang pelayanan.
5. Setelah proses verifikasi selesai *Back Office* bidang pelayanan membuat penetapan.
6. Lalu data penetapan tersebut disimpan secara digitalisasi oleh *Back Office* bidang pelayanan.
7. Data dan dokumen penetapan tersebut lalu masuk ke Kepala Bidang Pelayanan.
8. Lalu dilakukan cek nominal dari dokumen / data yang masuk pada Kepala Bidang Pelayanan
9. Untuk nominal dibawah 25 juta dari Kepala Bidang Pelayanan langsung masuk ke Kepada Bidang Pengendalian Operasional (Kpop).

10. Untuk nominal diatas 25 juta masuk ke Kepala Kantor Cabang.
11. Lalu dari prosedur ke 6 dan 7 dilanjutkan ke *Back Office* Keuangan untuk dilakukan pengecekan.
12. Lalu dokumen hasil pengecekan diserahkan kepada Kepala Kantor Cabang untuk dilakukan *approval*.
13. Masuk ke Kepala Bidang Pengendalian Operasional (Kpop) untuk dicek dan di *approve*.
14. Kemudian masuk ke *Back Office* Keuangan untuk diverifikasi kembali.
15. Lalu dari *Back Office* Keuangan dilakukan klik bayar.
16. Setelah proses selesai dana JHT akan langsung masuk ke rekening peserta.

Fungsi-fungsi yang terkait dalam narasi tersebut adalah pelanggan, CSO (*Customer Service Office*), *Back Office* bidang pelayanan, Kepala Bidang Pelayanan, Kepada Bidang keuangan dan umum (Kpop), Kepala Kantor Cabang, Back Office Keuangan.



Gambar 4.4 Flowchart BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Tanjung Perak mengolah data klaim JHT
 Sumber ; Data Olahan Penulis, 2024

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa alur pengolahan data pelanggan atas klaim JHT pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Tanjung Perak sudah terstruktur dengan sangat baik. Namun, kekurangannya adalah alur klaim tersebut terlalu panjang sehingga dikhawatirkan pelanggan tidak dapat memahami informasi pengolahan data yang disampaikan oleh perusahaan.

4.2.3 Sistem dan Prosedur Klaim JHT pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Tanjung Perak Berdasarkan Unsur-Unsur Pengendalian Internal

Unsur-Unsur pengendalian internal sistem dan prosedur klaim JHT pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Tanjung Perak telah disajikan pada tabel sebagai berikut.

Tabel 4.1 Pembanding Unsur Pengendalian Internal Yang Diterapkan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Tanjung Perak

Unsur Pengendalian Internal Menurut Mulyadi	Metode Klaim Secara Luring	Metode Klaim Secara Daring
Struktur organisasi yang memisahkan tanggung jawab fungsional secara tegas	BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Tanjung Perak kurang memenuhi unsur ini, hal tersebut dapat dilihat dari salah satu organisasi yang berjumlah sangat minim, seperti CSO (<i>Customer Service Officer</i>) yang berjumlah 1-2 orang, dengan tugas yang rangkap yakni melayani klaim secara luring dan daring.	BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Tanjung Perak telah memenuhi unsur ini dapat dilihat pada dibentuknya struktur organisasi yang lengkap dalam klaim JHT secara daring seperti contohnya yaitu CSO (<i>Customer Service Office</i>), <i>Back Office</i> bidang pelayanan, Kepala Bidang Pelayanan, Kepala Bidang keuangan dan umum (Kpop), Kepala Kantor Cabang, <i>Back Office</i> Keuangan. Semua bagian organisasi tersebut memiliki tugas dan tanggung jawab

		masing masing dalam mengelola data klaim.
Sistem wewenang dan prosedur pencatatan yang memberikan perlindungan yang cukup terhadap aset, utang, pendapatan, dan beban.	BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Tanjung Perak telah memenuhi unsur ini, dapat dilihat pada Kepala Kantor Cabang yang memiliki otoritas utama dalam persetujuan jumlah dana JHT yang dikeluarkan baik melalui klaim secara luring, dibantu juga oleh Kepala Bidang Keuangan dan Umum dalam menentukan jumlah dana yang dikeluarkan dan disetujui.	BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Tanjung Perak telah memenuhi unsur ini, dapat dilihat pada Kepala Kantor Cabang yang memiliki otoritas utama dalam persetujuan jumlah dana JHT yang dikeluarkan melalui klaim secara daring, dibantu juga oleh Kepala Bidang Keuangan dan Umum dalam menentukan jumlah dana yang dikeluarkan dan disetujui.
Praktik yang sehat dalam melaksanakan tugas dan fungsi setiap unit organisasi.	BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Tanjung Perak telah memenuhi unsur ini, dapat dilihat pada Laporan Kinerja Keuangan, dan Tahunan yang setiap tahun wajib diaudit oleh Auditor Independen yang melakukan audit Laporan Keuangan BPJS Ketenagakerjaan, dan adanya	BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Tanjung Perak telah memenuhi unsur ini, dapat dilihat pada Laporan Kinerja Keuangan, dan Tahunan yang setiap tahun wajib diaudit oleh Auditor Independen yang melakukan audit Laporan Keuangan BPJS Ketenagakerjaan, dan adanya

	perputaran jabatan yang dilakukan secara periodik dalam waktu tertentu.	perputaran jabatan yang dilakukan secara periodek dalam waktu tertentu.
Karyawan yang mutunya sesuai dengan tanggung jawabnya	BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Tanjung Perak telah memenuhi unsur ini, dapat dilihat pada perusahaan yang telah memilih tenaga kerja yang bermutu dan juga berkualitas, seperti contohnya dalam proses seleksi tenaga kerja yang benar benar disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan dan diharuskan mempunyai keahlian dalam bidangnya.	BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Tanjung Perak telah memenuhi unsur ini, dapat dilihat pada perusahaan yang telah memilih tenaga kerja yang bermutu dan juga berkualitas, seperti contohnya dalam proses seleksi tenaga kerja yang benar benar disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan dan diharuskan mempunyai keahlian dalam bidangnya.

Sumber : Data Olahan Penulis 2024

4.3 Solusi

Dari adanya permasalahan yang telah ditemukan dan dijelaskan oleh penulis, terdapat beberapa solusi yang bisa diterapkan untuk mengurangi atau bahkan menghilangkan akar dari permasalahan tersebut, diantaranya sebagai berikut.

1. BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Tanjung Perak dapat menambahkan metode pengiriman jadwal wawancara dalam klaim JHT secara daring melalui *whatsaap*, dan SMS agar lebih memudahkan pelanggan.

2. BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Tanjung Perak dapat lebih konsisten lagi dalam mengedukasi pelanggan yang masih melakukan klaim secara luring, dapat juga dilakukan dengan metode yang berbeda seperti membagikan video edukasi pada *customer* dalam melakukan klaim JHT secara daring melalui *whatsapp*, dan web resmi perusahaan.
3. BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Tanjung Perak dapat menunjukan alur pengolahan data klaim JHT secara lebih ringkas sehingga mudah dipahami oleh masyarakat.
4. BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Tanjung Perak dapat menyempurnakan kembali aspek struktur organisasi terutama CSO (*Customer Service Office*) agar bisa lebih efektif dalam mengatasi kasus klaim JHT secara luring dengan cara menambah tugas peserta magang untuk membantu klaim JHT secara luring.

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dijelaskan penulis sebelumnya terkait klaim JHT pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Tanjung Perak, maka dapat diberikan kesimpulan sebagai berikut.

1. Sistem dan prosedur klaim JHT pada BPJS Ketenagakerjaan Tanjung Perak dapat dilakukan melalui dua metode yaitu secara luring dan daring, namun yang disarankan oleh perusahaan adalah klaim secara daring, karena lebih efisien, klaim secara luring harusnya hanya boleh dilakukan oleh *customer* yang memiliki kekurangan/hambatan dalam melakukan klaim secara daring. Namun yang menjadi kendala adalah banyaknya *customer* tanpa kekurangan justru melakukan klaim secara luring sehingga menimbulkan antrean yang panjang.
2. Sistem dan prosedur klaim JHT pada BPJS ketenagakerjaan Cabang Surabaya Tanjung Perak dari ketiga unsur pengendalian internal yang telah dijelaskan hanya terdapat satu unsur saja yang memiliki kekurangan, yaitu pada unsur struktur organisasi klaim JHT secara luring yang berjumlah sangat minim, yakni 1-2 orang dan memiliki tugas yang rangkap, sehingga ini juga dapat menjadi faktor panjangnya antrean klaim JHT secara luring.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Tanjung Perak, maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut.

1. Perusahaan dapat memperbaiki lagi prosedur klaim JHT seperti pada tahapan klaim secara daring pengiriman jadwal wawancara mungkin dapat dilakukan melalui *whatsapp*, dan SMS agar mempermudah *customer*.

2. Perusahaan dapat lebih menggalakkan lagi program magang yang telah dilakukan dengan menambah jumlah anak magang untuk meringankan kegiatan perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aminuddin, F. H., Purnama, F., & Ahadi, A. H. (2023). Perancangan Sistem Absensi QRCode Siswa Menggunakan Framework Codeigniter Di SMKN 1 Muaro Jambi. *Digital Transformation Technology*, 3(2), 888-894. <https://doi.org/10.47709/digitech.v3i2.3423>
- Azhar, S. (2017). *Sistem Informasi Akuntansi (Pemahaman Konsep Secara Terpadu) Edisi Kesatu*. Bandung: Lingga Jaya.
- BPJS Ketenagakerjaan. (n.d.). *Jaminan Hari Tua (JHT)*. Retrieved May, 2024, from <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/#ajukanklaim>
- Kasmir. (2020). *Pengantar Manajemen Keuangan*. Jakarta: Prenadamedia.
- Lesmana, D. D. T., Muchlis, C., & Purwanti, R. (2020). Meninjau Aspek Kinerja Sistem Informasi Akuntansi Pada Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Umum (RSU) Jampang Kulon. *Jati: Jurnal Akuntansi Terapan Indonesia*, 3(1), 29-33. <https://doi.org/10.18196/jati.030124>
- Mulyadi. (2017). *Sistem Akuntansi. Edisi Keempat*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nurdianti, S. (2023). Evaluasi Pelaksanaan Sistem Akuntansi Atas Klaim Jaminan Kematian (JKM) Pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Surabaya Karimun Jawa. Surabaya: Repository UNAIR.
- Prehanto, D. R. (2020). *Buku Ajar Konsep Sistem Informasi*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- Romney, M. B., & Steinbart, P. J. (2014). *Sistem Informasi Akuntansi Edisi 13*. Jakarta: Salemba Empat.
- Santoso, S., & Nurmawati, R. (2017). Perencanaan dan Pengembangan Aplikasi Absensi Mahasiswa Menggunakan Smart Card Guna Pengembangan Kampus Cerdas. *Jurnal Integrasi*, 9(1), 84-91.
- Yance, E., Putri, A. P., & Kustiwi, I. A. (2024). Evaluasi Sistem Informasi Akuntansi Penerimaan dan Pengeluaran Kas untuk Meningkatkan Pengendalian Internal (Studi Kasus Pada PT. Bina Baru Malanti Surabaya). *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis (JEMB)*, 1(3), 7-20. <https://doi.org/10.62017/jemb>
- Wijaya Darma dan Roy Irawan. (2018). *Wijaya Darma dan Roy Irawan. 2018. Prosedur Administrasi Penjualan Bearing Pada Usaha Jaya Teknik Jakarta Barat*. 16(1): 26-30.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi Penelitian

