# OPTIMALISASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR ATAS LIMPAHAN KEGAGALAN KLAIM JAMINAN HARI TUA DI BPJS KETENAGAKERJAAN BOGOR KOTA

**AZIZAH ASYARI**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI**
**SEKOLAH VOKASI**
**INSTITUT PERTANIAN BOGOR**
**BOGOR**
**2024**

IPB University
Bogor Indonesia
@Hak cipta milik IPB University
IPB University
Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.
Perpustakaan IPB University

# PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN PROYEK AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan proyek akhir dengan judul "Optimalisasi Standar Operasional Prosedur atas Limpahan Kegagalan Klaim Jaminan Hari Tua di BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota" adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari Penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir laporan proyek akhir ini.

Dengan ini, saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Juni 2024

Azizah Asyari

J0314201069

IPB University
Bogor Indonesia
@Hak cipta milik IPB University
IPB University
Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.
Perpustakaan IPB University

IPB University
Bogor Indonesia
@Hak cipta milik IPB University
IPB University
Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.
Perpustakaan IPB University


# ABSTRAK

AZIZAH ASYARI. Optimalisasi Standar Operasional Prosedur atas Limpahan Kegagalan Klaim Jaminan Hari Tua di BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota. Dibimbing oleh HUSAIN KAMAL.

BPJS Ketenagakerjaan merupakan badan hukum yang dipercaya untuk mengelola program tunjangan sosial, salah satunya adalah program Jaminan Hari Tua yang menjamin agar pesertanya menerima manfaat berupa uang tunai pada masa tua. Proses klaim JHT bisa melalui manual dan sistem digital. Penggunaan sistem digital akan terhambat apabila terdapat kesalahan pada data peserta dan menyebabkan kegagalan klaim. BPJS Ketenagakerjaan berupaya mengatasi kendala yang dihadapi proses klaim digital dengan menerbitkan kebijakan berupa pemberian nomor kode pada Lapak Asik. Sistem internal yang digunakan petugas belum mampu menerima peringatan secara, sehingga petugas tidak bisa bersikap proaktif dalam memberikan informasi lebih lanjut kepada peserta. Tujuan dari penelitian ini yaitu pengembangan sistem bantuan untuk mengoptimalisasi tindak lanjut terhadap limpahan kegagalan klaim serta penyusunan SOP kembali. Metode yang digunakan adalah dengan analisis data berupa deskriptif kualitatif dan pengembangan sistem menggunakan metode *waterfall.* Optimalisasi Standar Operasional Prosedur dilakukan dengan dirancangnya *website* bantuan berupa Layanan *Online,* yang membantu petugas untuk tetap memberikan informasi terkait kegagalan klaim pada sistem digital, sebagai upaya petugas dalam menjaga kepercayaan peserta BPJS Ketenagakerjaan.


Kata Kunci : BPJS Ketenagakerjaan, Jaminan Hari Tua, SOP


# ABSTRACT

AZIZAH ASYARI.Optimization of Standard Operating Procedure for Excess Failure Claims of Old-Age Benefits at BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota. Supervised by HUSAIN KAMAL.

BPJS Ketenagakerjaan is a legal entity that is trusted to manage social benefit programs, one of which is the Old Age Benefit program which guarantees participants receive benefits in the form of cash in old age. The JHT claim process can be done manually or via a digital system. The use of the digital system will be hampered if there are errors in participant data and cause claims to fail. BPJS Ketenagakerjaan seeks to overcome the obstacles faced in the digital claims process by issuing a policy in the form of assigning code numbers to Lapak Asik. The internal system used by officers is not yet capable of receiving warnings automatically so officers cannot pretend to be proactive in providing further information to participants. The aim of this research is to develop a support system to optimize the follow-up to the overflow of failed claims and the preparation of re-established SOPs. The method used is qualitative descriptive data analysis and system development using the waterfall method. Optimizing Standard Operating Procedures was carried out by designing an online help website, which helps officers to continue to provide information regarding failed claims on the digital system, as an effort by officers to maintain the trust of BPJS Ketenagakerjaan Service participants


Keywords: BPJS Ketenagakerjaan, Old Age Benefit, SOP

Judul Proyek Akhir : Optimalisasi Standar Operasional Prosedur atas Limpahan Kegagalan Klaim Jaminan Hari Tua di BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota

Nama : Azizah Asyari

NIM : J0314201069

Disetujui oleh

Pembimbing:

Husain Kamal, S.E., Ak., M.M., CA., CPMA.

Diketahui oleh

Ketua Program Studi:

Ratih Pratiwi, S.E., M.Ak.

NPI 201807198706232001

Dekan Sekolah Vokasi:

Dr. Ir. Aceng Hidayat, M.T.

NIP 196607171992031003

Tanggal Ujian: 22 Juni 2024

Tanggal Lulus:

IPB University
Bogor Indonesia
@Hak cipta milik IPB University
Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.
IPB University
Perpustakaan IPB University

# PRAKATA

Puji dan syukur Penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya sehingga proyek akhir ini berhasil diselesaikan sejak bulan Januari 2024 sampai dengan bulan Mei 2024 dengan judul "Optimalisasi Standar Operasional Prosedur atas Limpahan Kegagalan Klaim Jaminan Hari Tua di BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota".

Penyelesaian proyek akhir ini tidak lepas dari banyaknya dukungan dari berbagai pihak, Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah mendukung dalam proses penyusunan proyek akhir, diantaranya:

1. Terima kasih kepada bapak dan ibu selaku orang tua, keluarga dan teman Penulis, khususnya kepada bapak Suyanto dan ibu Pujiyanti yang telah memberikan dukungan, doa, serta kasih sayangnya.
2. Terima kasih kepada bapak Husain Kamal SE.,Ak.,MM.,CA.,CPMA. Sebagai dosen pembimbing yang telah senantiasa membimbing dan banyak memberi saran.
3. Terima kasih kepada ibu Ida Rotua Siadari dan seluruh staf Divisi Pelayanan yang telah membimbing Penulis selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota.

Penulis berharap tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan. Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu kritik dan saran membangun sangat membantu untuk perbaikan dan pengembangan diri Penulis di masa depan.

Bogor, Juni 2024

*Azizah Asyari*

IPB University
Bogor Indonesia
@Hak cipta milik IPB University
IPB University
Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.
Perpustakaan IPB University

# DAFTAR ISI


DAFTAR TABEL x

DAFTAR GAMBAR x

DAFTAR LAMPIRAN xi

I PENDAHULUAN 1
- 1.1 Latar Belakang 1
- 1.2 Rumusan Masalah 4
- 1.3 Tujuan Penelitian 4
- 1.4 Manfaat Penelitian 4

II TINJAUAN PUSTAKA 5
- 2.1 Sistem Informasi Akuntansi 5
  - 2.1.1 Sistem 5
  - 2.1.2 Sistem Informasi Akuntansi 5
  - 2.1.3 Fungsi Bisnis Sistem Informasi Akuntansi 6
  - 2.1.4 Standar Operasional Prosedur 6
  - 2.1.5 Sistem Akuntansi Pengeluaran Kas 6
  - 2.1.6 Bagan Alir 7
- 2.2 BPJS Ketenagakerjaan 9
  - 2.2.1 Sejarah BPJS Ketenagakerjaan 9
  - 2.2.2 Program Jaminan Sosial BPJS Ketenagakerjaan 9
- 2.3 Klaim Jaminan Hari Tua 12
  - 2.3.1 Prosedur 12
  - 2.3.2 Sistem Klaim Jaminan Hari Tua 13
- 2.4 Pengembangan Sistem 13
  - 2.4.1 System Development Life Cycle 13
  - 2.4.2 MySQL 14

III METODE 15
- 3.1 Gambaran Umum 15
  - 3.1.1 Kegiatan BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota 15
  - 3.1.2 Waktu Penelitian 16
  - 3.1.3 Struktur Organisasi 17
- 3.2 Teknik Pengumpulan Data dan Analisis Data 19
  - 3.2.1 Teknik Pengumpulan Data 19
  - 3.2.2 Analisis Data 19

IV HASIL DAN PEMBAHASAN 21
- 4.1 Pengajuan klaim JHT melalui sistem yang diterapkan pada BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota 21
  - 4.1.1 Pengajuan Klaim JHT Menggunakan JMO 21
  - 4.1.2 Pengajuan Klaim JHT Menggunakan Lapak Asik 22
  - 4.1.3 Pengajuan Klaim JHT Secara Manual 23
  - 4.1.4 Perhitungan Saldo JHT 23
- 4.2 Permasalahan yang dihadapi BPJS Ketenagakerjaan dalam pengajuan klaim JHT melalui sistem digital 25
  - 4.2.1 Kegagalan Pengajuan Klaim Melalui Sistem Digital 25



IPB University — Bogor Indonesia —

@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

IPB University

Perpustakaan IPB University

4.2.2 Tindak Lanjut Kegagalan Klaim Sistem Digital 27
4.3 Pengembangan Standar Operasional Prosedur pada limpahan kegagalan klaim JHT di sistem digital pada BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota 28
4.3.1 Perancangan Sistem Layanan *Online* 28
4.3.2 *Website* Bantuan Layanan *Online* 30
4.3.3 Standar Operasional Prosedur Klaim Manual Sebelum Dioptimalisasi 37
4.3.4 Pengembangan SOP pada Limpahan Kegagalan Klaim JHT di Lapak Asik 40
V SIMPULAN DAN SARAN 47
5.1 Simpulan 47
5.2 Saran 47
DAFTAR PUSTAKA 48
LAMPIRAN 49
RIWAYAT HIDUP 52

IPB University
Bogor Indonesia
@Hak cipta milik IPB University
IPB University
Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.
Perpustakaan IPB University

## DAFTAR TABEL


1 Kode Gagal Lapak Asik 2
2 Jumlah Antrean BPJSK Bogor Kota 3
3 Bentuk Bagan Alir 7
4 Waktu Pelaksanaan 16
5 Perhitungan Saldo JHT Tidak Kena Pajak 24
6 Kode Lengkap Lapak Asik 26
7 Kebutuhan *Hardware* dan *Software* 28
8 *Use Case Diagram* 29
9 *Activity Diagram* 30
10 Standar Operasional Prosedur 40


## DAFTAR GAMBAR


1 Struktur Organisasi 17
2 Aplikasi JMO 22
3 Lapak Asik 22
4 Notifikasi Kode Lapak Asik 27
5 *Dashboard* Layanan *Online* 31
6 Menu Pendaftaran 31
7 Menu *Login* Peserta 32
8 Tampilan Layanan *Online* Peserta 32
9 *Form* Pengaduan 32
10 Pengaduan Berhasil Dikirim 33
11 *Dashboard* Layanan *Online* Petugas 33
12 Menu *Login* Petugas 33
13 Tampilan Layanan *Online* Petugas 34
14 *User* Petugas 34
15 Menu Tambah *User* 34
16 Data Aduan Gagal Klaim JHT 35
17 Tanggapan Pihak Petugas 35
18 Menu Cetak 36
19 Cetak Riwayat Aduan 36
20 *Flowchart* Pelayanan CSO Sebelum Optimalisasi 37
21 *Flowchart* Penata Madya Pelayanan (PMP) Sebelum Optimalisasi 38
22 *Flowchart* Bagian Keuangan Sebelum Optimalisasi 39
23 *Flowchart* Kas dan Bank Sebelum Optimalisasi 39
24 *Flowchart* Divisi Pelayanan 42
25 *Flowchart* Pelayanan CSO 42
26 *Flowchart* Penata Madya Pelayanan (PMP) 43



IPB University — Bogor Indonesia —
@Hak cipta milik IPB University
IPB University
Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.
Perpustakaan IPB University

27 *Flowchart* Bagian Keuangan 44
28 *Flowchart* Kas dan Bank 44

## DAFTAR LAMPIRAN

1 Formulir JHT manual 50
2 Penulis melayani peserta 51
3 Ruang kerja bidang pelayanan 51

@Hak cipta milik IPB University
IPB University
IPB University — Bogor Indonesia —
Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.
Perpustakaan IPB University