

**ANALISIS SISTEM KLAIM JAMINAN HARI TUA (JHT) PADA BADAN  
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KETENAGAKERJAAN  
CABANG CILACAP**

**Indah Lestari<sup>1</sup>, Heni Hirawati<sup>2</sup>**

*Email: indahlestari.ay@gmail.com<sup>1</sup>, heni.hirawati@untidar.ac.id<sup>2</sup>*

*Manajemen, Universitas Tidar*

**ABSTRACT**

*Old Age Security is one of the government programs organized by BPJS Employment. The purpose of this study was to find out how the Old Age Security claim system at BPJS Employment Cilacap Branch is and to identify the obstacles that may happened. The object of this research is all participants who claim Old Age Security at BPJS Employment Cilacap Branch. The research method used in this study is a qualitative research method in the form of interviews with archiving staff and observations at the BPJS Employment Office. The results of this study indicate that the claim system in BPJS Employment Cilacap is quite good, this can be seen from the rate of increase every year. There are three ways to claim system, namely manual, online, and onsite. The obstacles that exist in the Old Age Security claim system at BPJS Employment Cilacap are a poor filing system and participants who lack technology.*

*Keywords: BPJS Employment, Claims, Old Age Security, System*

**PENDAHULUAN**

Pemerintah menyelenggarakan program jaminan sosial dalam rangka melindungi seluruh masyarakat Indonesia sehingga semua terjamin pemenuhan kebutuhan dasar dan dapat hidup dengan layak. Hal ini dijelaskan dalam Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 mengenai Sistem Jaminan Sosial Nasional.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial adalah sebuah program pemerintah berbentuk badan hukum yang bertugas untuk melindungi serta mensejahterakan rakyat (Undang undang Nomor 24 Tahun 2011). BPJS sendiri memiliki beberapa program perlindungan seperti, Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Pensiun (JP) dan Jaminan Hari Tua (JHT). Jaminan sosial ini diselenggarakan guna memberikan jaminan pada tenaga kerja dalam solusinya mengatasi sosial ekonomi serta mensejahterakan masyarakat.

Perlindungan oleh BPJS Ketenagakerjaan ini hanyalah memberikan jaminan pada resiko sosial seperti sakit, saat kecelakaan kerja, dana pensiun, serta resiko lainnya yang menyebabkan menurunnya pemasukan yang dihasilkan oleh tenaga kerja.

Selaku Lembaga penyelenggara jaminan sosial yang baik, BPJS Ketenagakerjaan

memiliki tugas dan kewajiban untuk memungut iuran yang bersumber dari para peserta dan pihak perusahaan yang berikutnya akan dikembangkan untuk yang nantinya akan memberikan manfaat bagi peserta atau tenaga kerja. Besaran iuran yang harus dibayarkan yaitu 5,7% dimana 3,7% dari perusahaan dan 2,0% dari gaji pokok karyawan, selain itu manfaat yang akan diterima setiap peserta disesuaikan berdasar gaji yang diterima tiap pekerja dari lembaga mereka bekerja.

Sebaliknya untuk manfaat diterima oleh setiap peserta ini tergantung dari program yang akan diikuti peserta, karena tiap program mempunyai keuntungan dan peningkatan yang berbeda sesuai dengan Undang-Undang yang diatur. Dalam programnya, program Jaminan Hari Tua merupakan program yang dirasa memberikan keuntungan besar bagi setiap peserta (JHT).

Program Jaminan Hari Tua (JHT) bisa diambil berbentuk keuntungan secara tunai ketika karyawan mengundurkan diri dari perusahaan, terkena PHK, usia pensiun, berhenti bekerja, cacat fisik berat atau wafat serta memberikan batas waktu selepas kepesertaan mencapai kurun waktu minimal 10 tahun. Jadi, Jaminan Hari Tua (JHT) tidak dapat diklaim jika karyawan tersebut masih aktif bekerja. Keputusan ini dijelaskan pada Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2015 mengenai penyelenggaraan program Jaminan Hari Tua.

Dengan adanya JHT ini, telah dipersiapkan sepanjang pekerja tersebut bekerja, kesiapannya dalam menanggung resiko ekonomi dan sosial tentu akan semakin besar. Program JHT ini menjadi salah satu investasi masa depan selepas berhenti ataupun di PHK dari tempat mereka bekerja. Tetapi, bertambah banyaknya pekerja yang melaksanakan klaim jaminan, maka tantangan yang dialami oleh BPJS Ketenagakerjaan juga semakin besar dalam pelayanannya.

Penelitian terdahulu terkait sistem klaim pernah dilakukan diantaranya oleh Mela, et.al (2013), Palungan, et. al (2015), A'yuun (2017), Ivana dan Suryono (2018), serta Dalimunthe, et.al (2019). Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem klaim sudah berjalan baik (Palungan, et. al, 2015; dan A'yuun, 2017) namun masih ada beberapa kelemahan ataupun kendala (Mela, et.al, 2013 dan Dalimunthe, et.al, 2019). Menurut Dalimunthe (2019) kendala yang dihadapi pada BPJS ketenagakerjaan cabang Tanjung Morawa adalah masyarakat belum mengetahui prosedur dengan baik dan banyaknya dokumen fisik yang digunakan sehingga membutuhkan banyak tempat untuk pengarsipan. Sedangkan pada AJB Bumiputera 1912 Malang Cabang Dieng memiliki kelemahan pada administrasi dan fasilitas komputer yang kurang memadai ((Mela, et.al, 2013).

Penelitian Ivana dan Suryono (2018) menunjukkan hasil bahwa pengajuan klaim atas asuransi pada PT. Astra Aviva Life tidak dapat terus berjalan sempurna dan klaim yang telah

diajukan dapat dinyatakan ditutup atau bahkan ditolak. Hal ini dapat memberikan citra buruk bagi perusahaan. Selain itu, menurut Mela (2013) citra perusahaan yang kurang baik akan berakibat buruk bagi perusahaan, yaitu dapat menurunkan jumlah polis sehingga asset perusahaan menurun.

BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Cilacap ini bertempat di Jl. MT. Haryono No 18 Pasiran Tegalreja, Kecamatan Cilacap Selatan, Kabupaten Cilacap, Jawa Tengah. Selaku cabang, BPJS Ketenagakerjaan pada Cabang Cilacap ini menerima klaim dari peserta program termasuk Jaminan Hari Tua. Pelunasan klaim JHT pada Cabang Cilacap ini pastinya telah bersumber pada prosedur yang telah ada sebelumnya. Namun hasil penelitian terdahulu menunjukkan adanya kendala atau hambatan dalam pelaksanaannya dan adanya penyesuaian dengan keadaan di lapangan. Berdasar latar belakang yang telah dibuat diatas, masalah yang diangkat pada intinya yaitu tentang bagaimana sistem pada klaim Jaminan Hari Tua (JHT) yang dilakukan di BPJS ketenagakerjaan kantor cabang Cilacap. Tujuan penelitian ini untuk mengenali kesesuaian sistem klaim JHT serta mengidentifikasi permasalahan atau hambatan yang terjadi pada sistem klaim di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cilacap.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **A. Sistem**

Menurut Jogiyanto (2005) sistem adalah kumpulan elemen yang memiliki keterikatan dalam mencapai sebuah tujuan tertentu. Sistem ialah jaringan prosedur yang diciptakan bagi pola yang terpadu dalam melakukan aktivitas pokok suatu industri (Mulyadi, 2001). Dapat kita simpulkan bahwa sistem merupakan kumpulan elemen yang saling terikat dan melekat satu sama lain guna mencapai sebuah tujuan.

### **B. Klaim**

Kamus besar Bahasa Indonesia menerangkan bahwa “Klaim merupakan sebuah tuntutan atau fakta yang memberikan bukti bahwa seseorang memiliki hak atas apa yang telah dilakukan sebelumnya dan klaim juga dapat dikatakan sebagai fakta kebenaran”. Menurut Pamjaki (2014) klaim merupakan sesuatu yang perlu dilakukan dan Lembaga asuransi dapat menerima klaim dan juga dapat memberikan keuntungan bagi para pesertanya.

### **C. Jaminan Sosial**

Dijelaskan pada undang-undang Nomor 3 Tahun 1992 mengenai Jaminan Sosial Tenaga Kerja, jaminan ini merupakan sebuah bentuk perlindungan bagi para pekerja

dalam bentuk santunan tunai sebagai ganti rugi atas apa yang terjadi saat pekerja tersebut bekerja, misalnya saya kecelakaan kerja atau bahkan hingga meninggal dunia.

Disimpulkan bahwa Jaminan Sosial yaitu sebuah perlindungan sosial yang bertujuan untuk memberikan jaminan kepada masyarakat agar mampu bertahan dan memenuhi kebutuhannya secara layak. Program ini dilakukan oleh pemerintah guna melindungi serta menjamin kelayakan hidup masyarakat di kemudian hari.

#### **D. *Jaminan Hari Tua (JHT)***

JHT atau Jaminan Hari Tu aini dilakukan dengan tujuan untuk memberikan perlindungan pada resiko yang rentan terjadi di masa tua atau masa pension dengan bentuk tabungan berupa investasi dana yang dapat dicairkan di kemudian hari yang telah diakumulasikan oleh pihak lembaga. Program jaminan ini bertujuan sebagai ganti rugi atas upah yang seharusnya terbayarkan namun terhenti karena berbagai hal yang disebabkan. Program Jaminan ini mengusulkan kepastian atas apa yang seharusnya diterima atas penghasilan yang dibayarkan pada saat tenaga kerja mencapai usia 55 tahun atau telah memenuhi syarat kepesertaan selama 5 tahun dan 1 bulan masa tunggu, cacat fisik dan lainnya.

Selain itu, Program JHT ini juga merupakan program jangka panjang pemerintah yang dialokasikan berkala dan atau sekaligus sebelum peserta tersebut pensiun. Jaminan ini dapat diterima oleh keluarga yang ditunjuk sebagai ahli waris oleh peserta yang dan dinyatakan sah.

#### **E. *BPJS Ketenagakerjaan***

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan sebuah Lembaga berbadan hukum yang didirikan guna memberikan layanan program jaminan sosial kepada tenaga kerja. Jaminan sosial yang dibuat pemerintah memiliki 4 macam program perlindungan meliputi Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Pensiun (JP), dan Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK). Jaminan ketenagakerjaan ini mulai beroperasi melayani per 1 Juli 2015 yang dibentuk sebagai pengganti dari Jaminan sosial tenaga kerja (Jamsostek). BPJS Ketenagakerjaan juga dapat beroperasi sebagai jaminan social lainnya diluar dari ketenagakerjaan.

### **METODOLOGI PENELITIAN**

Pada penelitian yang dilakukan, peneliti menggunakan metode kualitatif dalam memperoleh hasil berdasar data yang dicari, dikumpulkan, diolah dan kemudian dianalisis guna

memastikan hasil yang diinginkan. Penelitian metode kualitatif bertujuan untuk mengetahui fenomena yang dialami oleh subjek penelitian dalam suatu latar tertentu. Tohirin (2012:2) menyebutkan bahwa penelitian kualitatif diartikan disini sebagai sebuah penelitian yang memberikan alur analisis yang tidak memakai analisis statistik atau lainnya. Sugiyono (2015) juga menyebutkan bahwa data kualitatif dapat diartikan sebagai lingkup data yang dapat berbentuk kata - kata, skema, dan gambar.

Penelitian ini memakai 2 sumber data yaitu, data primer dan juga data sekunder. Data primer ialah data peneliti yang diperoleh langsung atau asli dan biasanya data ini bersumber dari pihak pertama. Pada penelitian ini, sumber data primer yang digunakan peneliti diperoleh langsung yang bersumber di lokasi penelitian dengan cara melakukan wawancara dan observasi. Keduanya dilakukan guna memperoleh gambaran umum mengenai objek yang diteliti. Kemudian selanjutnya data primer merupakan hasil wawancara yang dilakukan dengan staff pegawai dan dilakukan baik secara langsung ataupun melalui telepon untuk mengetahui bagaimana sistem klaim Jaminan pada BPJS Ketenagakerjaan ini. Selanjutnya data sekunder merupakan data peneliti yang didapatkan tidak langsung atau sudah berupa kumpulan data yang disajikan seperti dokumen (Sugiyono, 2015). Dalam penelitian, data sekunder dapat dicari melalui berbagai sumber literatur maupun publikasi yang terdapat di internet atau sumber lainnya.

Pada penelitian ini, metode pengumpulan data dilakukan dengan terlebih dahulu melakukan wawancara serta observasi kepada objek penelitian. Wawancara ialah aktivitas yang dilakukan guna mendapatkan data secara langsung dengan memakai metode pertanyaan-pertanyaan kepada para responden. Wawancara ialah pertemuan yang diadakan oleh 2 orang dengan tujuan bertukar data atau informasi dengan metode tanya jawab, sehingga bisa ditarik jadi suatu kesimpulan (Esterberg, dalam Sugiyono 2015:72). Dalam melakukan riset, peneliti melaksanakan kegiatan wawancara dengan semi terstruktur menggunakan metode in depth interview, metode seperti ini biasa digunakan pada sebuah riset berbentuk kualitatif. Menurut Sutopo (2006: 72) In depth interview ialah proses dimana bisa mendapatkan penjelasan untuk tujuan penelitian dengan melaksanakan wawancara secara tatap muka pewawancara dan responden, dengan atau tanpa menggunakan pedoman yang ada pewawancara serta responden dapat ikut serta pada kehidupan sosial yang cukup lama. Sementara itu, observasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan metode menekuni serta membuaat pengamatan secara langsung kepada objek penelitian. Tipe pengamatan pada penelitian ini berfungsi sebagai pengamat yang dimaksudkan untuk melaksanakan tugas

pengamatan guna mencari informasi yang ingin didapatkan yang kemudian dicatat dan dianalisis.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Sistem Klaim JHT pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cilacap**

Program jaminan yang telah dialokasikan oleh BPJS Ketenagakerjaan merupakan salah satu program yang telah direncanakan. Sebagai contoh yaitu program Jaminan Hari Tua (JHT), yang bertujuan untuk memberikan jaminan ini adalah sebagai upaya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat pekerja. Adapun untuk meningkatkan pelayanan, BPJS Ketenagakerjaan Cilacap menyediakan 2 (dua) akses dalam pencairan klaim program Jaminan Hari Tua (JHT).

Cara pertama yaitu dapat dilakukan secara manual atau fisik, yaitu dengan mendatangi secara langsung ke kantor dan mengambil antrian untuk mencairkan klaim. Namun, semenjak pandemi ini BPJS Ketenagakerjaan Cilacap menyediakan metode pelayanan berupa Lapak Asik Onsite yaitu, layanan yang hampir sama dengan sistem manual hanya saja dalam pelayanan Lapak Online Asik ini telah berbasis gadget online yang diperuntukkan bagi peserta yang datang ke kantor cabang untuk proses klaim Jaminan Hari Tua (JHT). Meskipun dilakukan langsung ke kantor, layanan ini dapat menekan jumlah antrian, dan menghindari kontak fisik antara petugas dengan peserta.

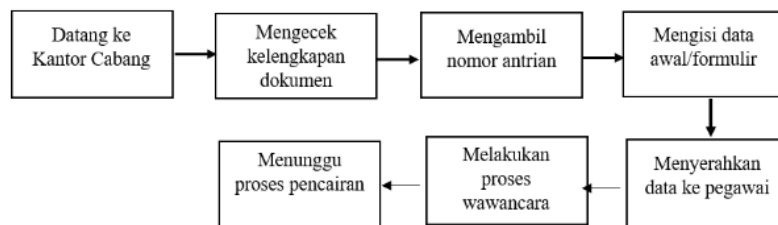
Cara yang kedua yaitu dapat dilakukan dengan berbasis online, peserta hanya cukup melakukan klaim melalui website yang telah disediakan oleh BPJS. Dalam tahapan ini seluruh proses klaim dilakukan melalui media digital dan peserta BPJS tidak perlu hadir ke kantor BPJS Ketenagakerjaan. Bahkan untuk pencairannya pun nantinya akan dikirimkan melalui rekening masing-masing peserta yang telah dicantumkan sebelumnya.

Berdasarkan penuturan Bapak Tegar Pemudha Dirgantara yang merupakan Penata Madya Kearsipan mengatakan bahwa untuk saat ini proses klaim Jaminan Hari tua (JHT) terbagi menjadi 3. Dalam proses klaim JHT ini dapat dilakukan menggunakan 3 cara atau proses, yaitu sebagai berikut :

1. *Sistem Klaim Jaminan Hari Tua Secara Offline (Manual)*

Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) dapat dilaksanakan secara offline (manual). Proses ini dilakukan sebelum adanya wabah Covid-19. Untuk peserta yang akan melakukan klaim JHT diwajibkan datang langsung ke kantor, sebelum mengambil nomor antrian sebaiknya peserta melakukan pengecekan berkas/dokumen yang akan digunakan untuk melakukan

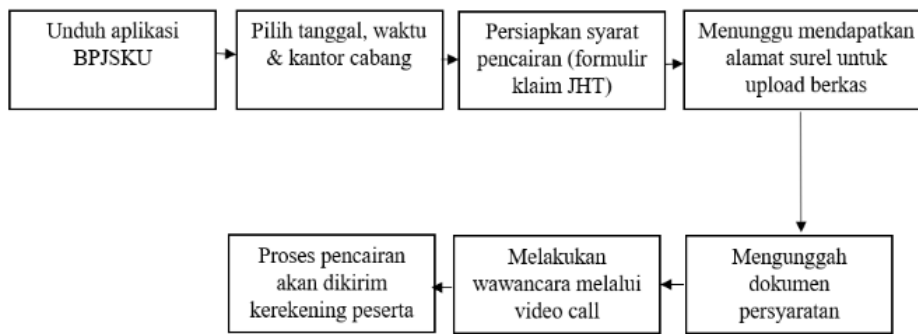
klaim, setelah data yang diperlukan lengkap peserta dapat langsung mengambil nomor antrian, setelah mendapat nomor antrian peserta dapat langsung mengisi formulir yang telah disediakan oleh kantor cabang, setelah selesai melakukan pengisian formulir peserta dapat menunggu giliran untuk menyerahkan dokumen kepada pegawai, setelah itu peserta akan diberikan beberapa pertanyaan atau dalam proses ini biasanya disebut dengan proses wawancara, tahap yang terakhir yaitu peserta menunggu proses pencairan selesai. Alur sistem klaim JHT secara offline atau manual dapat diamati pada gambar di bawah ini.



Gambar Alur Sistem Klaim Jaminan Hari Tua Secara Offline (Manual)

2. *Sistem Klaim Jaminan Hari Tua Secara Online*

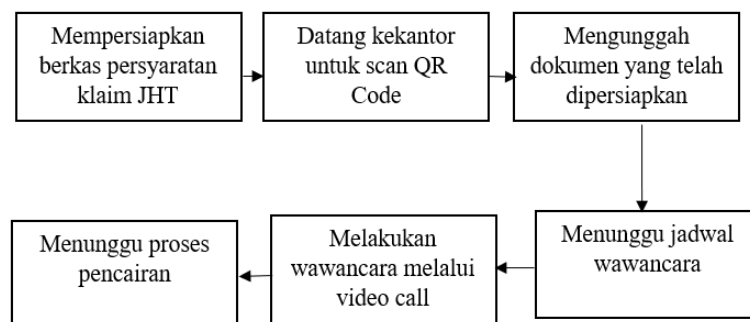
Cara kedua yaitu dapat dilakukan dengan sistem online, yang mana dalam proses ini para peserta tidak diwajibkan mendatangi kantor. Dalam proses ini peserta hanya perlu mengunduh Aplikasi BPJSKU setelah mengunduh aplikasi ini peserta hanya perlu memilih tanggal, waktu, dan tempat kantor cabang. Setelah memilih peserta mempersiapkan dokumen yang diperlukan untuk pengajuan klaim misalnya seperti formulir klaim JHT, setelah itu peserta akan mendapatkan alamat surel yang dapat digunakan untuk mengunggah atau mengupload berkas/dokumen yang sebelumnya telah disediakan. Setelah berkas berhasil diunggah dan dinyatakan layak maka proses selanjutnya yaitu wawancara melalui video call, dan tahap yang terakhir yaitu proses pencairan yang akan dikirim ke rekening peserta.



Gambar Alur Sistem Klaim JHT Secara Online

3. *Sistem Klaim Jaminan Hari Tua Secara Onsite*

Cara lain yang dapat dilakukan yaitu dengan sistem Onsite. Sistem ini hampir sama dengan sistem online, hanya saja yang membedakan untuk proses ini peserta masih tetap harus datang ke kantor cabang untuk melakukan scan Kode QR. Tahap pertama yang harus dilakukan oleh peserta yaitu mempersiapkan dokumen/berkas yang dibutuhkan untuk melakukan klaim, setelah semuanya lengkap peserta dapat datang langsung ke kantor untuk melakukan scan QR Code, setelah itu peserta dapat mengunggah dokumen/berkas yang telah dipersiapkan sebelumnya. Setelah itu peserta akan mendapatkan email dari pihak kantor terkait jadwal wawancara, setelah itu peserta dapat melakukan wawancara melalui video call. Tahapan yang terakhir yaitu peserta menunggu proses pencairan berhasil. Alur sistem klaim JHT secara onsite dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



Gambar Alur Sistem Klaim Jaminan Hari Tua Secara Onsite



**Kondisi dan Kendala Sistem Klaim JHT pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cilacap**

Berdasarkan data arsip kepesertaan kantor cabang Cilacap, jumlah tenaga kerja yang terdaftar sebagai peserta aktif BPJS Cabang Cilacap dalam 5 tahun terakhir memiliki jumlah yang berbeda dari tahun ke tahun, dan terdapat kenaikan setiap tahunnya. Mulai tahun 2016, jumlah anggota yang terdaftar adalah 35.379. pada tahun 2017, jumlah anggota yang mendaftar meningkat 39.599, dan jumlah peserta tahun ini mencapai 74.978. Jumlah anggota kepesertaan meningkat 61.005 pada tahun 2018, sehingga jumlah kepesertaan sepanjang tahun 2018 bertambah sebanyak 135.983. Pada tahun 2019 jumlah tenaga kerja menurun menjadi 54.501 sehingga pada tahun 2019 ini jumlah kepesertaan hanya bertambah sebanyak 190.484. Pada tahun 2020 jumlah tenaga kerja yang mendaftar bertambah sebanyak 57.508 sehingga pada tahun 2020 ini jumlah kepesertaan menjadi 247.992. Jumlah kepesertaan pada BPJS Cabang Cilacap selama 5 tahun terakhir dapat dilihat pada table dan gambar di bawah ini.

**Tabel Kepesertaan 5 Tahun Terakhir Kantor Cabang Cilacap**

Tahun Kepesertaan	Penambahan Jumlah Kepesertaan	Jumlah Kepesertaan
2016	35.379	35.379
2017	39.599	74.978
2018	61.005	135.983
2019	54.501	190.484
2020	57.508	247.992



Gambar Grafik Kepesertaan BPJS Cilacap 5 Tahun Terakhir

Dengan semakin bertambahnya jumlah kepesertaan setiap tahunnya, maka pelayanan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cilacap juga harus semakin baik. Selama ini upaya BPJS Ketenagakerjaan Cilacap guna meningkatkan jumlah tenaga kerja yang diikutsertakan pada kepesertaan yaitu melalui pengembangan dan perluasan kepesertaan, sehingga dengan perluasan kepesertaan ini, maka semakin banyak tenaga kerja formal dan informal yang dapat terlindungi secara sosial. Selanjutnya, upaya yang dilakukan yaitu dengan cara meningkatkan sistem pelayanan yang terbaik bagi para pekerja yang melakukan klaim, sehingga para pekerja atau pun pemberi kerja yang melakukan klaim dapat merasakan kepuasan tersendiri.

Namun dalam pelaksanaannya, terdapat permasalahan dan kendala yang dihadapi oleh BPJS Cabang Cilacap yaitu :

1. Pengarsipan yang kurang baik

Berdasarkan pengamatan, proses pengarsipan pihak BPJS Ketenagakerjaan Cilacap masih kurang baik, karena dalam hal ini masih banyak dokumen/berkas yang diajukan oleh peserta yang akan melakukan klaim kurang lengkap dan dari pihak BPJS tidak meminta kembali kelengkapan berkas/dokumen tersebut.

2. Peserta kurang menguasai teknologi

Penguatan pelayanan dengan menggunakan sistem online dan sistem onsite dilakukan dalam rangka mempermudah peserta dalam melaksanakan sistem klaim JHT. Namun menurut bapak Tegar, kendala yang dihadapi oleh pihak BPJS yaitu masih banyak peserta yang kurang menguasai teknologi. Hal tersebut mengakibatkan banyak peserta khususnya yang masih gagap teknologi mengalami kebingungan ketika mengajukan klaim. Selain itu, masih adanya peserta yang terkadang salah dalam melakukan proses upload berkas atau kurang lengkapnya berkas yang diupload.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **KESIMPULAN**

Pelaksanaan dan pelayanan sistem klaim atas Jaminan Hari Tua (JHT) yang ada pada BPJS Ketenagakerjaan Cilacap sudah termasuk cukup baik, dapat dilihat dari semakin bertambah banyak jumlah total kepesertaan setiap tahunnya. Selain itu, BPJS Ketenagakerjaan Cilacap dalam proses klaim jaminan juga dapat menyesuaikan dengan keadaan yang terjadi saat ini dan tetap dapat menjalankan seluruh kegiatannya sesuai dengan protokol kesehatan (prokes). Permasalahan yang dihadapi adalah pengarsipan yang kurang baik, sehingga BPJS

Ketenagakerjaan Cabang Cilacap perlu memperbaiki sistem pengarsipan.

## **SARAN**

Peserta yang akan mengajukan sistem klaim jaminan masih ada beberapa peserta yang berkas/dokumen persyaratan pengajuan klaim masih kurang lengkap. Maka dari itu pihak BPJS harus lebih detail dalam menjelaskan apa saja dokumen/berkas yang dibutuhkan ketika akan melakukan proses klaim jaminan. Sedangkan kendala yang dihadapi adalah peserta yang kurang menguasai teknologi, sehingga BPJS perlu memberikan pelayanan ekstra sehingga peserta dapat menggunakan sistem klaim JHT secara online dan onsite dengan mudah. Adapun kendala lain yang dihadapi oleh BPJS Ketenagakerjaan Cilacap yaitu ketika peserta yang mengajukan klaim belum memenuhi semua persyaratan yang telah ditentukan. Sehingga hal ini dapat menimbulkan masalah ketika proses pengarsipan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- A'yuun, K. (2017). Sistem pengelolaan dana jaminan dan pembayaran klaim pada PT. BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Mojokerto ditinjau dari perspektif manajemen keuangan. *OECOMICUS Journal Of Economics*, 02(1), 104–125. <http://digilib.uinsby.ac.id/18931/>
- <http://www.jamsosindonesia.com>, Naskah Akademik SJSN, diakses tanggal 18 Juni 2021 pukul 17.00 WIB
- <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id>, diakses tanggal 18 Juni 2021 pukul 13.00 WIB
- Ivana, Dinda B, Arif Suryono. (2018). Pelaksanaan Penyelesaian Klaim Asuransi Unit Link Bancassurance Di PT. Astra Aviva Life. *Privat Law Vol. 6 No.1*.
- Jogiyanto, H.M., *Analisa dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis*, Yogyakarta: ANDI, 2005
- Mela, Resti, Siti Ragil H, Achmad Husaini. (2018). Evaluasi Pengendalian Intern Terhadap Sistem Akuntansi Pengikatan Polis, Pengajuan dan Pembayaran Klaim Asuransi Kesehatan Studi Pada AJB Bumiputera 1912 Malang Cabang Dieng. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 1-10.
- Mulyadi, *Sistem Akuntansi*, Jakarta: Salemba Empat, 2001
- Nurlinda.(2019).Analisis Klaim JHT Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa. *Prosiding Seminar Nasional ABEC (7)*.

Palungan, F, Herman Karamoy, Inggriani Elim. (2015). Evaluasi Pengendalian Internal Terhadap Prosedur Pengeluaran Kas Pada PT. Jamsostek di Kota Manado. Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi, Vol.15 (04).

Pamjaki.(2014). Dasar-Dasar Asuransi Kesehatan Bagian B.

Sugiyono.2015. Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Bandung: Alfabeta.

Surleni. 2020. Analisis Sistem Informasi Klaim Jaminan Hari Tua dan Perhitungannya Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Negeri Sumatera Utara Medan.

Sutopo. 2006. Metodologi Penelitian Kualitatif. Surakarta: UNS

Tohirin. 2012. Metode Penelitian Kualitatif. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada

Undang-undang No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 1992 Tentang Jaminan Sosial Tenaga Kerja