

**ANALISIS PROSEDUR VERIFIKASI BERKAS KLAIM  
JAMINAN HARI TUA PADA PROSES PEMBAYARAN DI  
BAGIAN KEUANGAN BPJS KETENAGAKERJAAN  
SEMARANG MAJAPAHIT**

**TUGAS AKHIR**



Disusun oleh:  
Khurmah Jamilatul Rhosadah  
NIM. 49402200011

**PROGRAM STUDI D-III AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG  
SEMARANG  
2025**

**ANALISIS PROSEDUR VERIFIKASI BERKAS KLAIM  
JAMINAN HARI TUA PADA PROSES PEMBAYARAN DI  
BAGIAN KEUANGAN BPJS KETENAGAKERJAAN  
SEMARANG MAJAPAHIT**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya Akuntansi



Disusun oleh:  
Khurmah Jamilatul Rhosadah  
NIM. 49402200011

**PROGRAM STUDI D-III AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG  
SEMARANG  
2025**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Khurmah Jamilatul Rhosadah  
NIM : 49402200011  
Program Studi : DIII Akuntansi  
Fakultas : Ekonomi

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir saya dengan judul:

**“ANALISIS PROSEDUR VERIFIKASI BERKAS KLAIM JAMINAN HARI TUA PADA PROSES PEMBAYARAN DI BAGIAN KEUANGAN BPJS KETENAGAKERJAAN SEMARANG MAJAPAHIT”**

Merupakan hasil karya sendiri (bersifat original), bukan merupakan tiruan atau duplikasi dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan benar.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia untuk dicabut gelar yang telah saya peroleh.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari siapa pun.

Semarang, 11 Februari 2025

Yang Menyatakan,



Khurmah Jamilatul Rhosadah

NIM. 49402200011

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Khurmah Jamilatul Rhosadah

NIM : 49402200011

Program Studi : DIII Akuntansi

Judul Tugas Akhir : Analisis Prosedur Verifikasi Berkas Klaim Jaminan Hari  
Tua pada Proses Pembayaran di Bagian Keuangan BPJS  
Ketenagakerjaan Semarang Majapahit

Semarang, 12 Februari 2025

Menyetujui,  
Dosen Pembimbing

  
Dr. Sri Anik., SE., M.Si

NIK. 210493033

UNISSULA

جامعة سلطان أبوبنوع الإسلامية

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Khurmah Jamilatul Rhosadah

NIM : 49402200011

Program Studi : DIII Akuntansi

Judul Tugas Akhir : Analisis Prosedur Verifikasi Berkas Klaim Jaminan Hari

Tua pada Proses Pembayaran di Bagian Keuangan BPJS

Ketenagakerjaan Semarang Majapahit

Telah berhasil di pertahankan di hadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya Akuntansi pada Program Studi D-III Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Penguji II,

Dr. Sri Anik., SE., M.Si  
NIK. 210493033

Semarang, 21 Februari 2025  
Penguji I.

Judi Budiman., SE., M.Sc., Akt  
NIK. 211492003

Mengetahui,  
Ketua Program Studi DIII-Akuntansi

Ahmad Rudi Yulianto, SE., M.Si, Ak  
NIK. 211415028

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik dan tepat waktu. Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memenuhi kewajiban akademik dalam rangka menyelesaikan program studi di Diploma-III Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

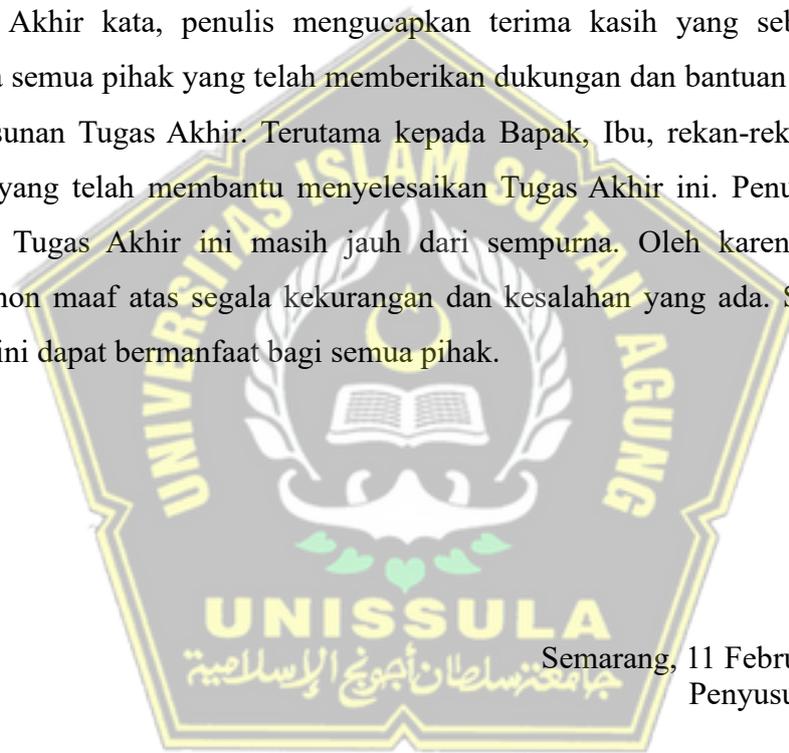
Tugas Akhir ini berjudul “Analisis Prosedur Verifikasi Berkas Klaim Jaminan Hari Tua Pada Proses Pembayaran di Bagian Keuangan BPJS Ketenagakerjaan Semarang Majapahit” yang bertujuan untuk memberikan atau menambah wawasan penulis mengenai penelitian ini.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan dan bimbingan selama penyusunan Tugas Akhir ini, kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. Heru Sulisty, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
2. Ahmad Rudi Yulianto, SE., M.Si, Ak, selaku Ketua Program Studi D-III Akuntansi.
3. Dr. Sri Anik., SE., M.Si, selaku Dosen Pembimbing.
4. Mutoharoh, SE., M.Sc, selaku Dosen Wali.
5. Farah Diana selaku Kepala Kantor Cabang.
6. Pritta Amina Putri selaku Pembimbing Magang.
7. Teguh Prasetyo selaku Kepala Bidang Pengendalian Operasional.
8. Seluruh karyawan BPJS Ketenagakerjaan Semarang Majapahit yang telah menerima penulis untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.
9. Kedua Orang Tua, Bapak Triyono dan Ibu Hanan Rumijah yang telah menjadi sumber inspirasi dan motivasi terbesar dalam hidup penulis. Terima kasih atas segala dukungan, doa, dan kasih sayang yang tak pernah putus, serta segala pengorbanan yang telah dilakukan demi keberhasilan penulis.

10. Ratna Kusuma Wardani selaku adik dan semua saudara penulis yang sudah memberikan dukungan dan semangat dalam proses penulisan Tugas Akhir ini.
11. Sahabat-sahabat penulis Nira listiana, Subekti Nur Indah Sekar Arum serta Nia ramadhani yang selalu memberi dukungan, semangat, dan bantuannya selama proses penulisan penelitian. Sumbangsihnya sangat berarti dalam kelancaran penyelesaian Tugas Akhir ini.
12. Tidak lupa, teman dan semua pihak yang terkait yang sudah membantu penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan selama proses penyusunan Tugas Akhir. Terutama kepada Bapak, Ibu, rekan-rekan dan semua pihak yang telah membantu menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis memohon maaf atas segala kekurangan dan kesalahan yang ada. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.



Semarang, 11 Februari 2025  
Penyusun

Khurmah Jamilatul Rhosadah  
NIM. 49402200011

## ABSTRAK

Tugas Akhir ini bertujuan untuk menggambarkan prosedur verifikasi khususnya verifikasi berkas di BPJS Ketenagakerjaan cabang Semarang Majapahit. Prosedur verifikasi ini merupakan serangkaian langkah untuk memverifikasi kesesuaian antara file fisik dan data yang disimpan di sistem dan memastikan kepatuhan terhadap persyaratan yang berlaku. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis dan mengetahui prosedur verifikasi berkas pada bagian penata keuangan dalam proses pembayaran klaim.

Data untuk tugas akhir ini diperoleh dari pengamatan dan wawancara secara langsung dengan pihak kantor BPJS Ketenagakerjaan cabang Semarang Majapahit yang kemudian dianalisis secara kualitatif dan mendalam untuk memperoleh gambaran riil mengenai prosedur verifikasi berkas pada proses pembayaran klaim JHT di bagian penata keuangan dilaksanakan.

Hasil pengamatan dan wawancara tersebut menunjukkan bahwa prosedur verifikasi berkas klaim JHT pada proses pembayaran dibagian penata keuangan BPJS Ketenagakerjaan cabang Semarang Majapahit sudah sesuai dengan teori yang ada dengan memperhatikan berjalan dengan sistem dan manual, hal ini mencegah terjadinya kekeliruan dalam proses pembayaran klaim, akan tetapi pada verifikasi ini terdapat kelemahan atau kendala yang mengganggu efisiensi waktu dalam poses pembayaran klaim. Oleh karena itu, disarankan untuk saling berkoordinasi dan berkomunikasi antar bagian penata pelayanan serta penata keuangan. Selanjutnya, disarankan untuk menghilangkan langkah verifikasi ulang demi menjaga efisiensi waktu.

**Kata Kunci: Analisis, Prosedur, Verifikasi, Jaminan Hari Tua (JHT)**

## ABSTRACT

*This final assignment aims to describe the verification procedures, particularly file verification at BPJS Ketenagakerjaan, Semarang Majapahit Branch. The verification procedure consists of a series of steps to verify the compatibility between physical files and data stored in the system, ensuring compliance with applicable requirements. This research was conducted to analyze and evaluate the file verification procedures carried out by the financial administrator during the claims payment process.*

*The data for this final assignment was obtained through direct observations and interviews with the BPJS Ketenagakerjaan office at the Semarang Majapahit branch. This data was then analyzed qualitatively and in depth to provide a comprehensive understanding of the file verification procedures in the JHT claim payment process within the financial management section.*

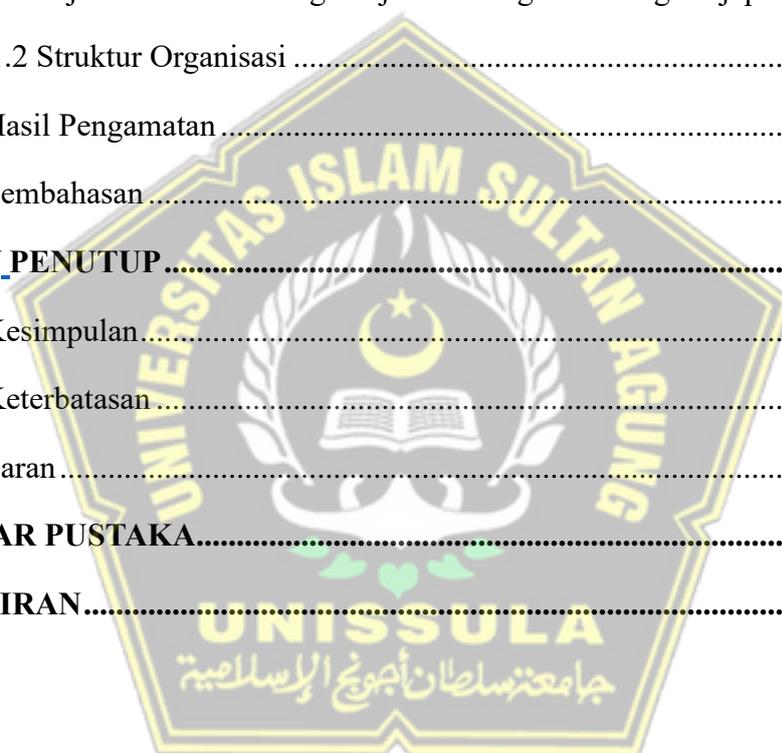
*The results of these observations and interviews show that the procedure for verifying JHT claim files in the payment process within the financial management section of the BPJS Employment Semarang Majapahit branch aligns with existing theory by incorporating both automated and manual systems. This approach helps prevent errors in the claim payment process. However, there are weaknesses and obstacles that interfere with time efficiency in the claim payment process. Therefore, it is recommended to improve coordination and communication between service management and financial management. Furthermore, it is advisable to eliminate the re-verification step to enhance time efficiency.*

**Keywords: Analysis, Procedures, Verification, Old Age Security (JHT)**

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>5</b>
2.1 Pengertian Prosedur.....	5
2.2 Pengertian Verifikasi.....	5
2.3 Pengertian Verifikasi Berkas.....	6
2.4 Prosedur Verifikasi.....	6
2.5 Pengertian Klaim.....	10
2.6 Pengertian Jaminan Sosial Tenaga Kerja.....	10
2.7 Pengertian JHT (Jaminan Hari Tua).....	11
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>17</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	17

3.2 Objek Penelitian .....	17
3.3 Definisi Operasional.....	17
3.4 Jenis Data .....	19
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	19
3.6 Metode Analisis Data .....	20
<b>BAB IV HASIL PENGAMATAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>22</b>
4.1 Gambaran Umum Tempat Magang .....	22
4.1.1 Sejarah BPJS Ketenagakerjaan cabang Semarang Majapahit .....	22
4.1.2 Struktur Organisasi .....	23
4.2 Hasil Pengamatan.....	29
4.3 Pembahasan.....	33
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>39</b>
5.1 Kesimpulan.....	39
5.2 Keterbatasan.....	40
5.3 Saran.....	40
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>42</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>44</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.4. 1 .....	9
Gambar 4. 1.2.1 .....	23
Gambar 4. 2.1 .....	30



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kartu Bimbingan Tugas Akhir.....	44
Lampiran 2 Formulir Pengajuan Pembayaran Jaminan Hari Tua .....	45



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada masa ini banyak sekali perusahaan yang berdiri dengan menyediakan jasa jaminan sosial. Hal itu dilatarbelakangi oleh pesatnya perkembangan ekonomi di Indonesia, sehingga dipastikan masyarakat membutuhkan diselenggarakannya jaminan sosial. Selain memenuhi kebutuhan sehari-hari, kebutuhan masa depan juga perlu dipersiapkan. Apalagi di setiap instansi biasanya mendaftarkan karyawan untuk mendaftar jaminan sosial, hal ini dikarenakan untuk mencegah terjadinya sesuatu yang tidak diinginkan misalnya terjadi kecelakaan kerja. Selain itu jaminan sosial juga dipastikan memiliki berbagai program yang dapat digunakan pada kalangan masyarakat yang tidak hanya bekerja di instansi atau bekerja sebagai pedagang dan lainnya.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24, (2011) tentang “*Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*” menyatakan bahwa sistem jaminan sosial nasional merupakan program negara yang bertujuan memberikan kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat. Salah satu jaminan sosial yang dapat digunakan sebagai alternatif oleh masyarakat adalah BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Ketenagakerjaan sendiri menyediakan banyak sekali program yang dapat diikuti oleh masyarakat. Menurut BPJS Ketenagakerjaan, (2021) menyatakan bahwa BPJS Ketenagakerjaan bertanggung jawab untuk melaksanakan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan dengan mengelola lima program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan, yang mencakup Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Kehilangan Pekerjaan, Jaminan Hari Tua, Jaminan Pensiun, dan Jaminan Kematian.

Salah satu program yang memiliki manfaat dimasa depan nanti adalah Jaminan Hari Tua (JHT). JHT sendiri memiliki banyak manfaat bagi peserta yang sudah memasuki usia tertentu atau pun yang tidak dapat bekerja dikarenakan

suatu kondisi yang menghalangi untuk berkerja sebagai mestinya. Menurut Peraturan Pemerintah RI Nomor 46 tentang JHT, (2015) prosedur pengajuan klaim JHT sudah terjamin dan diatur dalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 46 Tahun 2015 tentang “*Penyelenggaraan Program Jaminan Hari Tua*” yang menyatakan bahwa JHT memberikan kepada peserta yang sudah memasuki usia pensiun, meninggal ataupun mengalami kecacatan total dengan berupa manfaat uang tunai. Dengan ini para pekerja dapat memanfaatkan program ini untuk membantu memenuhi kebutuhan hidupnya.

Menurut Sumarni & Nurhidayah, (2020) menyatakan bahwa klaim terjadi ketika seseorang memiliki hak atas sesuatu berdasarkan pengakuan terhadap suatu kenyataan yang telah disampaikan. Peserta BPJS Ketenagakerjaan dapat melakukan klaim sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan. Beberapa rangkain proses dilakukan dari mulai pengumpulan berkas klaim sampai dengan proses terakhir verifikasi berkas pada bagian keuangan.

BPJS Ketenagakerjaan cabang Semarang Majapahit melakukan tahap verifikasi dengan prosedur yang sudah ditetapkan. Menurut hasil dari wawancara yang telah dilakukan kepada Pritta Amina Putri (NIP. 286441892) verifikasi berkas di BPJS Ketenagakerjaan cabang Semarang Majapahit pada bagian penata keuangan dilakukan demi menjaga keamanan pada proses pembayaran klaim JHT agar terhindar dari resiko atau kekeliruan yang berujung merugikan kedua belah pihak.

Di BPJS Ketenagakerjaan cabang Semarang Majapahit memiliki prosedur terkhusus untuk di bagian penata keuangan saat verifikasi berkas klaim JHT pada proses pembayaran. Beberapa langkah dilakukan demi keberhasilan proses sampai selesai. Akan tetapi di BPJS Ketenagakerjaan cabang Semarang Majapahit terdapat sedikit kelemahan dalam prosedur verifikasi berkas pembayaran klaim JHT pada bagian penata keuangannya. Hal ini dapat mengakibatkan ke tidak efisiensi waktu pada proses tersebut. Karena bagian keuangan adalah tahap akhir sebagai pelaksana untuk pembayaran klaim, jadi dipastikan tidak ada kesalaham dalam proses demi kenyamanan kedua belah pihak, oleh karena itu perlu dilakukan analisis oleh

penulis. Dari uraian tersebut di atas penulis tertarik mengambil judul “**Analisis Prosedur Verifikasi Berkas Klaim Jaminan Hari Tua pada Proses Pembayaran di Bagian Keuangan BPJS Ketenagakerjaan Semarang Majapahit**”

### **1.2 Rumusan Masalah**

Bedasarkan uraian tersebut, maka penulis dapat menentukan rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana prosedur verifikasi berkas klaim JHT pada proses Pembayaran di bagian penata keuangan dilaksanakan?
2. Apa saja kelemahan dan faktor-faktor yang mempengaruhi proses verifikasi berkas klaim JHT pada proses pembayaran di bagian penata keuangan di BPJS Ketenagakerjaan cabang Semarang Majapahit sehingga memiliki kelemahan?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui prosedur yang dilaksanakan pada verifikasi berkas klaim JHT saat dilaksanakannya proses pembayaran di bagian penata keuangan.
2. Untuk menganalisis kelemahan dari prosedur verifikasi berkas pada proses pembayaran klaim JHT dan faktor apa saja yang mempengaruhi.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini yaitu

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat memberikan pengalaman dan wawasan untuk penulis mengenai kontribusi pada pengembangan prosedur verifikasi berkas, khususnya dalam bidang pengelolaan klaim jaminan sosial.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan dan diterima sebagai dasar untuk melakukan perbaikan pada prosedur verifikasi berkas klaim JHT, sehingga proses pembayaran klaim dapat dilakukan lebih cepat dan akurat.

### 3. Bagi Pembaca

Selain memberikan manfaat bagi perusahaan dan peneliti tentang perbaikan prosedur yang dilaksanakan, diharapkan penelitian ini memberikan manfaat bagi pembaca yaitu dengan menambah ilmu pengetahuan tentang Jaminan Sosial terutama Jaminan Hari tua, serta prosedur dari verifikasi berkas klaim JHT sehingga dapat mengetahui berkas persyaratan dan ketentuannya.



## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Pengertian Prosedur

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia menyatakan bahwa prosedur dapat diartikan sebagai tahap kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktivitas. Prosedur adalah serangkaian aktivitas atau langkah-langkah yang dilakukan secara berulang dengan metode yang konsisten. Bagi sebuah organisasi, prosedur sangat penting untuk memastikan segala proses dilakukan secara konsisten. Ketika prosedur sudah dipahami dan diterapkan, prosedur tersebut menjadi panduan utama dalam mengoperasikan fungsi secara efektif.

Menurut E-Modul Direktorat Pembinaan SMA Bahasa Indonesia Kelas XI, (2013) prosedur adalah seperangkat cara kerja yang harus diikuti secara tepat agar selalu mencapai hasil yang sama, tidak peduli siapa yang melakukannya atau kapan. Dengan kata lain, prosedur adalah serangkaian langkah standar yang dirancang untuk memastikan bahwa suatu tindakan dilakukan dengan cara yang sama setiap saat, sehingga meminimalkan kesalahan dan variasi hasil.

#### 2.2 Pengertian Verifikasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Verifikasi adalah suatu tahapan yang dilakukan pemeriksaan tentang kebenaran laporan atau pernyataan. Menurut E-Book Tesaurus Bahasa Indonesia Pusat Bahasa oleh Pipit Mulyah et. al, (2020) menyatakan verifikasi adalah konfirmasi dari membenaran yang diberikan sebagai pembuktian. Verifikasi juga dilakukan sebagai tahap pengecekan atau validasi dalam sebuah sistem, yaitu dengan memeriksa kelengkapan-kelengkapan data atau bukti.

Verifikasi adalah proses penting yang dilakukan untuk meninjau dokumen guna memastikan tujuan untuk mengurangi kesalahan. Proses verifikasi meliputi pemeriksaan keakuratan laporan, kesesuaian informasi tertulis, dan informasi

relevan lainnya. Pada hakikatnya verifikasi merupakan bentuk peninjauan kembali dokumen yang dilakukan menurut aturan yang telah ditetapkan. Menurut Riyanto, (2022) verifikasi adalah sebuah metode yang diuji dan divalidasi dengan mengumpulkan bukti objektif untuk memastikan bahwa metode tersebut memenuhi persyaratan, data, atau dokumentasi serta standar yang berlaku dan sesuai dengan kinerja. Tujuan dari proses verifikasi adalah untuk menunjukkan bahwa divisi atau departemen dapat memberikan hasil yang dapat diandalkan dan mempunyai data atau informasi pendukung.

### **2.3 Pengertian Verifikasi Berkas**

Menurut Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia, (2023) menyatakan verifikasi berkas sendiri berisi dokumen pendukung nasabah (peserta) yang diminta untuk memberikan data serta informasi dalam bentuk dokumen dan lainnya guna dilakukannya pengecekan atau verifikasi kesesuaian data. Hal ini untuk melakukan verifikasi identitas dan berkas terhadap pemberi data, informasi, dan dokumen sebagai langkah validasi nasabah atau calon nasabah.

### **2.4 Prosedur Verifikasi**

Pada penelitian ini, menggunakan analisis deskriptif untuk menjelaskan bagaimana prosedur verifikasi itu sendiri agar mudah dipahami. Prosedur umumnya mencakup serangkaian langkah untuk memverifikasi kesesuaian antara file fisik dan data yang disimpan di sistem dan memastikan kepatuhan terhadap persyaratan yang berlaku. Termasuk melakukan verifikasi keakuratan data seperti NPWP dan nomor rekening serta informasi lainnya. Oleh karena itu, prosedur verifikasi ini memandu perusahaan untuk mengambil tindakan dan menjalankan fungsi tertentu. Untuk melaksanakan prosedur verifikasi ini, perusahaan memerlukan dokumen seperti KTP dan informasi lainnya yang berguna bagi berjalannya prosedur verifikasi di perusahaan.

Beberapa instansi memiliki peraturan tentang prosedur verifikasi yang kurang lebih sama mengenai isi dari peraturan tersebut karena memiliki satu tujuan yaitu untuk menghindari kekeliruan, terutama kebijakan administrasi pada

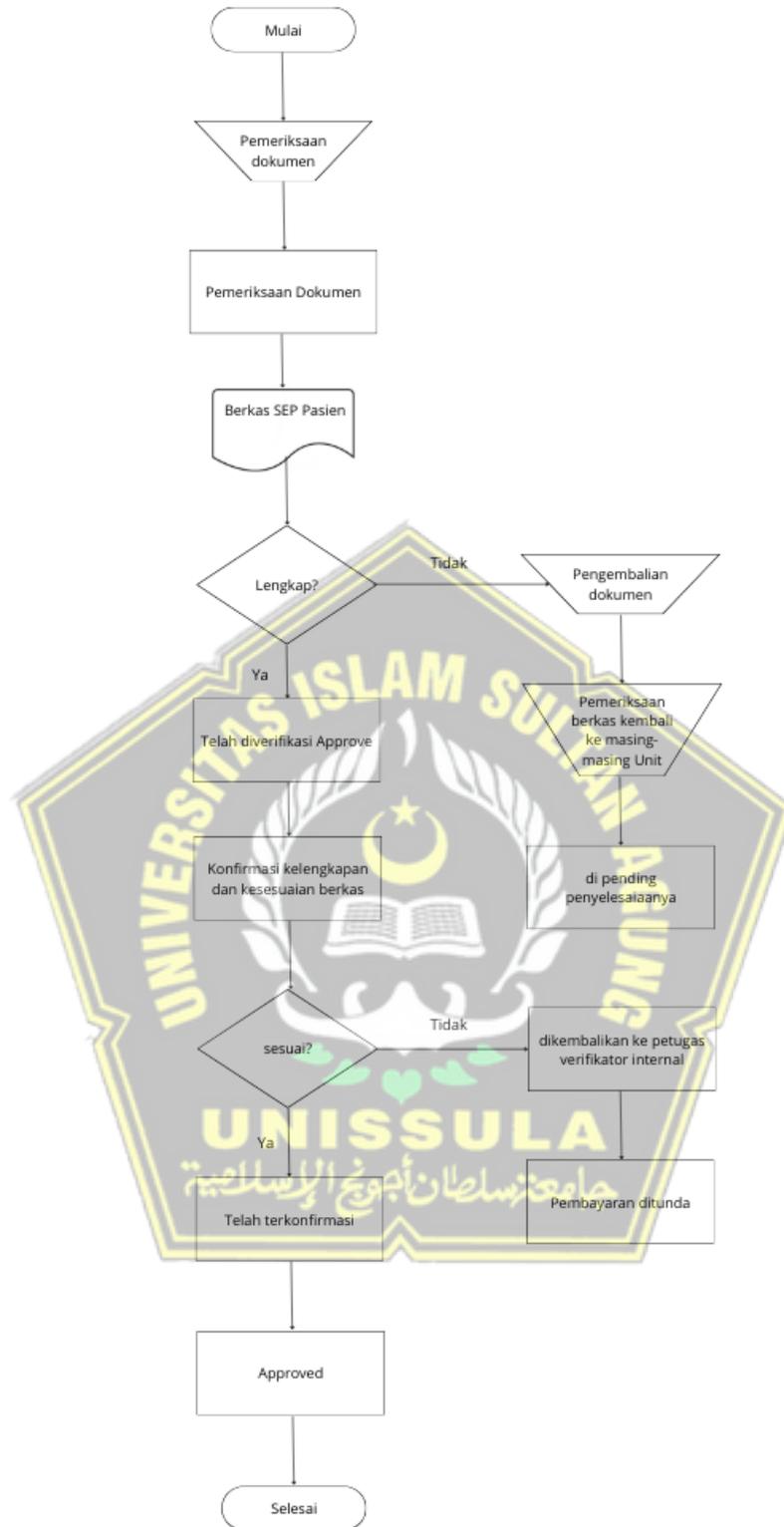
Peraturan Direktur RS Jiwa Daerah Surakarta, (2017) yang menyatakan bahwa prosedur verifikasi meliputi peninjauan dokumen, verifikasi kebenaran informasi, penghitungan pajak yang diperlukan, dan perolehan dokumen pendukung seperti surat dari ahli waris untuk mendapatkan persetujuan atau divalidasi dalam rangka pertanggungjawaban sebagai penerima biaya yang nantinya akan diarsipkan sebagai bukti telah melakukan kegiatan transaksi pembayaran. Verifikasi dokumen dirancang untuk mengurangi risiko berkas tidak lengkap dan meningkatkan akurasi di bagian administrasi atau keuangan. Adapun prosedur verifikasi berkas klaim BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Adnaan WD Payakumbuh menurut Fajriati Ariska et al., (2024) yaitu:

1. Pemeriksaan Berkas

Pemeriksaan berkas klaim BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Adnaan WD Payakumbuh dilakukan dengan memeriksa dan menyusun kelengkapan berkas SEP untuk pasien rawat jalan dan BPJS yang akan diberangkatkan. Kelengkapan tersebut meliputi: SEP (Surat Elegibilitas Peserta) untuk poli/IGD, lembar SEP yang ditandatangani oleh DPJP, hasil pemeriksaan pemeriksaan, bukti tindakan, asesmen fisioterapi, serta surat pengantar fisioterapi dari DPJP untuk pasien fisioterapi. Juga termasuk rincian biaya dan surat referensi. Sementara itu, secara teori, kelengkapan berkas mencakup kartu BPJS/KJS/KIS/ASKES, KTP, karcis rawat jalan, dan print out SEP. Oleh karena itu, pemeriksaan berkas klaim BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Adnaan WD Payakumbuh telah dilakukan sesuai prosedur. Pemeriksaan berkas di Rumah Sakit dr. Adnaan WD Payakumbuh dikelola oleh unit JKN atau Casemix, yang dilakukan oleh petugas verifikator internal serta staf terkait yang terlibat dalam proses klaim JKN. Petugas verifikator internal bertanggung jawab atas kesalahan dalam pemeriksaan berkas. Apabila ditemukan kesalahan, berkas tersebut akan dikembalikan ke unit masing-masing untuk direvisi. Pemeriksaan berkas dilakukan setiap hari setelah layanan selesai. Beberapa berkas klaim juga tertunda penyelesaiannya karena ketidaklengkapan, sehingga tidak dapat diserahkan ke BPJS.

## 2. Melakukan Konfirmasi

Konfirmasi di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Adnaan WD Payakumbuh dilakukan melalui proses verifikasi. Verifikasi ini dilakukan jika terdapat temuan khusus yang memerlukan penjelasan, serta untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan informasi yang tercantum dalam berkas. Dalam teorinya, terdapat dua jenis konfirmasi, yaitu konfirmasi administrasi pelayanan dan konfirmasi administrasi klaim. Dengan demikian, proses konfirmasi di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Adnaan WD Payakumbuh telah dilaksanakan dengan benar. Konfirmasi di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Adnaan WD Payakumbuh dilakukan oleh petugas penerima berkas klaim atau petugas JKN. Petugas JKN melakukan konfirmasi kepada koder untuk memeriksa kebenaran, keselarasan, dan kelengkapan berkas agar tidak ada berkas yang tidak sesuai. Jika tidak ada bukti yang ditemukan saat konfirmasi, klaim akan dikembalikan kepada petugas klaim rumah sakit, dan pembayaran akan ditunda. Berdasarkan asumsi peneliti, konfirmasi telah dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Adnaan WD Payakumbuh dan sesuai dengan ketentuan Permenkes. Setiap anggota staf melakukan verifikasi sebelum melakukan konfirmasi. Konfirmasi yang berkaitan dengan pelaksanaan JKN bertujuan untuk memastikan bahwa administrasi pertanggungjawaban pelayanan fasilitas kesehatan akurat. Tujuan dari verifikasi dokumen klaim adalah untuk memastikan bahwa biaya yang dikeluarkan oleh BPJS Kesehatan untuk program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) digunakan secara tepat, baik dari segi jumlah maupun waktu, serta sesuai dengan tujuan. Berdasarkan hasil observasi, masih terdapat bukti yang tidak ditemukan saat konfirmasi, yang dapat mengakibatkan tertundanya berkas.



**Gambar 2.4. 1**

**Flowchart Verifikasi Berkas Klaim BPJS Rawat Jalan RSUD Dr. Adnaan  
WD Payakumbuh**

## 2.5 Pengertian Klaim

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Klaim adalah hak seseorang untuk memiliki atau menguasai sesuatu dengan mengakui faktanya. Menurut E-Book Tesaurus Bahasa Indonesia Pusat Bahasa oleh Pipit Mulyah et. al, (2020) menyatakan Klaim adalah desakan atau permintaan atas tuntutan yang telah diberikan sesuai dengan fakta yang sudah diberikan.

Menurut Mirnawati, (2023) menyatakan bahwa klaim adalah sebuah pernyataan yang dibuat untuk mengonfirmasi atau menjelaskan sesuatu, baik itu fakta, opini, atau kebenaran. Klaim dapat muncul dalam berbagai konteks, termasuk perdebatan, jurnalisme, ilmu pengetahuan, hukum, dan asuransi. Dalam beberapa kasus, pernyataan dapat diakui sebagai kebenaran setelah cukup banyak fakta dan bukti yang membuktikannya, tetapi dalam kasus lain, pernyataan dapat ditolak karena bukti yang ada tidak cukup atau terbukti salah.

## 2.6 Pengertian Jaminan Sosial Tenaga Kerja

Menurut Mirnawati, (2023) sistem jaminan sosial adalah sistem yang dirancang untuk mencapai tujuan yaitu memberikan perlindungan sosial kepada masyarakat, terutama mereka yang membutuhkan, melalui terjaminnya keamanan ekonomi dan akses terhadap layanan publik seperti layanan kesehatan, pendidikan, dan perlindungan sosial. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24, (2011) tentang “*Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*” menyatakan bahwa sistem jaminan sosial nasional merupakan program negara yang bertujuan memberikan kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat.

Setiap individu memiliki hak untuk mendapatkan jaminan sosial yang sudah disediakan oleh pemerintah, seperti yang sudah dijelaskan pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 3, (1992) tentang “*Jaminan Sosial Tenaga Kerja*” bahwasannya adalah bantuan berupa santunan untuk tenaga kerja yang memiliki penghasilan tetapi sebagian sudah hilang ataupun berkurang, selain

itu juga mendapatkan pelayanan yang dikarenakan terjadinya peristiwa atau sebuah kejadian yang sedang dialami oleh tenaga kerja, contohnya seperti kecelakaan kerja, sakit, hamil, bersalin atau melahirkan, hari tua, dan meninggal dunia.

## 2.7 Pengertian JHT (Jaminan Hari Tua)

BPJS Ketenagakerjaan, (2023) menyatakan bahwa JHT merupakan program perlindungan yang memberikan manfaat pada saat peserta mencapai usia pensiun, jangka waktu tidak terbatas, atau meninggal dunia. JHT juga memiliki manfaat uang tunai yang meliputi pembayaran sekaligus untuk peserta yang sudah pensiun (56 tahun) dan sedang menganggur di tempat lain, mereka yang terkena PHK, mereka yang meninggalkan Indonesia selamanya, dan mereka yang mengalami cacat total tetap, atau meninggal dunia. Apabila peserta meninggal dunia, ahli waris yang ditunjuk berhak atas bantuan keuangan.

Menurut Mirnawati, (2023) Jaminan Hari Tua (JHT) memberikan keamanan finansial saat masa pensiun yang diberikan oleh pemerintah atau lembaga keuangan sebagaimana tujuan diadakannya JHT itu sendiri. Untuk membantu memenuhi kebutuhan dasar serta biaya hidup masyarakat yang telah pensiun dan tidak aktif bekerja lagi, hal ini menjadi alasan program JHT dirancang.

Menurut Peraturan Pemerintah RI Nomor 46 tentang JHT, (2015) prosedur pengajuan klaim JHT sudah terjamin dan diatur dalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 46 Tahun 2015 tentang "*Penyelenggaraan Program Jaminan Hari Tua*" menyatakan bahwa JHT memberikan kepada peserta yang sudah memasuki usia pensiun, meninggal ataupun mengalami kecacatan total dengan berupa manfaat uang tunai. Dengan ini para pekerja dapat memanfaatkan program ini untuk membantu memenuhi kebutuhan hidupnya.

Menurut BPJS Ketenagakerjaan, (2021) berikut ini adalah berkas atau dokumen persyaratan yang harus disiapkan untuk pengajuan klaim JHT:

1. Usia Pensiun 56 tahun
  - 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 telah mengajukan klaim sebagian)
2. Usia Pensiun PKB Perusahaan
- 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 telah mengajukan klaim sebagian)
3. Perjanjian Kerja Waktu Tertentu (PKWT)
- 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 telah mengajukan klaim sebagian)
4. Berhenti Usaha Bukan Penerima Upah (BPU)
- 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 telah mengajukan klaim sebagian)
5. Mengundurkan Diri
- a. Kartu Peserta BPJS Ketenagakerjaan
  - b. Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau bukti identitas lainnya
  - c. Keterangan Pengunduran diri dari Pemberi Kerja
  - d. NPWP (bagi peserta dengan saldo lebih dari 50 juta atau peserta yang telah mengajukan klaim sebagian)
6. Pemutusan Hubungan Kerja (PHK)
- a. Kartu Peserta BPJS Ketenagakerjaan
  - b. Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau bukti identitas lainnya
  - c. Bukti pemutusan hubungan kerja berupa (pilih salah satu):
    - 1) Tanda terima laporan pemutusan hubungan kerja dari instansi yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang ketenagakerjaan,

- 2) Surat laporan pemutusan hubungan kerja dari pemberi kerja kepada instansi yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang ketenagakerjaan,
  - 3) Pemberitahuan pemutusan hubungan kerja dari pemberi kerja dan pernyataan tidak menolak PHK dari pekerja,
  - 4) Perjanjian bersama yang ditandatangani oleh pengusaha dan pekerja/buruh, atau etikan atau putusan pengadilan hubungan industrial.
- d. NPWP (bagi peserta dengan saldo lebih dari 50 juta atau peserta yang telah mengajukan klaim sebagian).
7. Meninggalkan Indonesia untuk selama-lamanya
    - a. Kartu Peserta BPJS Ketenagakerjaan
    - b. Paspor atau bukti identitas lainnya
    - c. Surat pernyataan tidak bekerja lagi di Indonesia
    - d. NPWP (bagi peserta dengan saldo lebih dari 50 juta atau peserta yang telah mengajukan klaim sebagian)
  8. Cacat total tetap
    - a. Kartu Peserta BPJS Ketenagakerjaan
    - b. Surat keterangan dari dokter pemeriksa dan/ atau dokter penasihat yang menyatakan cacat total tetap
    - c. NPWP (bagi peserta dengan saldo lebih dari 50 juta atau peserta yang telah mengajukan klaim sebagian)
  9. Meninggal Dunia
    - a. Kartu Peserta BPJS Ketenagakerjaan
    - b. Surat keterangan kematian dari dokter atau pejabat yang berwenang atau akta kematian
    - c. Surat keterangan ahli waris dari pejabat yang berwenang atau surat penetapan ahli waris dari pengadilan atau surat keterangan ahli waris dari kantor perwakilan negara tempat Peserta berasal
    - d. KTP atau Paspor (ahli waris WNA) atau bukti identitas lainnya dari ahli waris/penerima wasiat/ Pengampu

- e. Akta kelahiran anak (khusus ahli waris anak WNI)
- f. Keterangan perwalian anak dari Pengadilan Agama atau Pengadilan Negeri (khusus ahli waris adalah pengampu dan anak WNI)
- g. Surat wasiat (khusus bila dibayarkan ke penerima wasiat)
- h. Surat keterangan gangguan kejiwaan dari instansi kesehatan (khusus bila JHT diberikan kepada Pengampu)
- i. NPWP (bagi peserta dengan saldo lebih dari 50 juta atau peserta yang telah mengajukan klaim sebagian)

10. Klaim Sebagian Jaminan Hari Tua (JHT) 10%

- 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 telah mengajukan klaim sebagian)

Catatan: Pengambilan JHT sebagian, berpotensi menyebabkan terjadinya pajak progresif pada pengambilan JHT berikutnya apabila jarak pengambilan lebih dari 2 tahun.

11. Klaim Sebagian Jaminan Hari Tua (JHT) 30%

Syarat Klaim JHT Sebagian maksimal 30% untuk pengambilan rumah secara cash:

- a. Kartu Peserta BPJS Ketenagakerjaan
- b. Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau bukti identitas lainnya
- c. Perjanjian Pengikatan Jual Beli (PPJB) atau AJB (Akta Jual Beli)
- d. NPWP (apabila ada dan bagi peserta yang saldo JHT nya lebih 50 juta)

Syarat Klaim JHT Sebagian maksimal 30% untuk pengambilan rumah secara kredit:

- a. Kartu Peserta BPJS Ketenagakerjaan
- b. Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau bukti identitas lainnya
- c. NPWP (apabila ada dan bagi peserta yang saldo JHT nya lebih 50 juta)
- d. Dokumen perbankan berdasarkan peruntukan sebagaimana berikut:
  - 1) Pembayaran uang muka pinjaman Rumah berupa: fotokopi perjanjian pinjaman Rumah atau Surat Penawaran Pemberian Kredit

fotokopi Standing Instruction dan nomor rekening Peserta pada Bank pengajuan kredit

- 2) Pembayaran cicilan atau angsuran pinjaman Rumah: fotokopi perjanjian pinjaman Rumah, surat keterangan baki debit atau sisa pinjaman Peserta, fotokopi Standing Instruction dan nomor dan rekening Peserta pada Bank pengajuan kredit
- 3) Pelunasan sisa pinjaman Rumah berupa: fotokopi perjanjian pinjaman Rumah, formulir pelunasan pinjaman Rumah, surat keterangan baki debit atau sisa pinjaman Peserta, fotokopi Standing Instruction dan rekening Peserta pada Bank pengajuan kredit

Catatan:

Dalam hal pembelian Rumah atas nama pasangan (suami/istri) peserta, maka peserta melampirkan dokumen pendukung berupa:

- a. KTP pasangan atau KK; dan
- b. Surat pernyataan yang menyatakan bahwa Rumah atau Apartemen yang dibeli atas nama pasangan sah peserta.

## 12. Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) PMI

Mengundurkan diri:

- a. Paspor dan Visa kerja
- b. Surat Keterangan dari pemberi kerja, Perwakilan Republik Indonesia, KDEI, Pelaksana Penempatan, BP2MI, Kementerian, Dinas Daerah Kabupaten/Kota, atau Dinas Daerah Provinsi yang menyatakan Pekerja Migran Indonesia mengundurkan diri

Pemutusan Hubungan Kerja (PHK):

- a. Paspor dan Visa kerja;
- b. Surat Keterangan dari pemberi kerja, Perwakilan Republik Indonesia, atau KDEI yang menyatakan Pekerja Migran Indonesia mengalami PHK

Meninggal dunia:

- a. Surat Keterangan kematian dari dokter atau pejabat yang berwenang atau surat keterangan kematian yang dikeluarkan oleh Perwakilan

Republik Indonesia atau KDEI atau surat keterangan hilang dari Perwakilan Republik Indonesia atau KDEI

Gagal berangkat:

- a. Kartu Peserta BPJS Ketenagakerjaan
- b. Kartu tanda penduduk, paspor, atau bukti identitas lain
- c. Surat Keterangan dari Dinas Daerah Kabupaten/Kota setempat yang mencantumkan tanggal dan alasan Calon Pekerja Migran Indonesia gagal berangkat; dan
- d. Rekening tabungan atas nama Calon Pekerja Migran Indonesia

Gagal ditempatkan:

- a. Kartu Peserta BPJS Ketenagakerjaan
- b. Paspor dan Visa kerja
- c. Perjanjian penempatan atau perjanjian kerja
- d. Surat Keterangan dari pemberi kerja, Perwakilan Republik Indonesia, atau KDEI yang menerangkan Pekerja Migran Indonesia gagal ditempatkan dan
- e. Rekening tabungan atas nama Pekerja Migran Indonesia

Berakhirnya jangka waktu perjanjian kerja, meliputi:

- a. Kartu Peserta BPJS Ketenagakerjaan
- b. Paspor dan Visa kerja
- c. Perjanjian kerja
- d. Surat Keterangan dari pemberi kerja, Perwakilan Republik Indonesia, atau KDEI yang menerangkan jangka waktu perjanjian kerja Pekerja Migran Indonesia telah berakhir
- e. Rekening tabungan atas nama Pekerja Migran Indonesia

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan Pada Tugas Akhir ini merupakan penelitian Kualitatif dengan metode analisis deskriptif untuk menjelaskan dan mendeskripsikan data – data yang diperoleh dari sumber relevan. Menurut Sugiyono, (2020) penelitian kualitatif digunakan untuk mempelajari objek dalam keadaan alaminya, bukan dalam eksperimen. Peneliti merupakan sarana utama pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan kombinasi teknik yang berbeda-beda, dan hasilnya lebih terfokus pada pencarian makna dibandingkan menarik kesimpulan yang berlaku umum. Analisis Deskriptif adalah penelitian yang memberikan bantuan dalam menggambarkan suatu topik dan meringkas beberapa poin penting untuk diuraikan menjadi informasi yang lebih mudah dipahami, sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas dan sistematis mengenai fenomena atau data yang sedang diteliti.

#### **3.2 Objek Penelitian**

Menurut Sugiyono, (2020) variabel penelitian ditentukan oleh peneliti sebagai objek penelitian dengan tujuan untuk mengumpulkan informasi yang diperlukan untuk menarik kesimpulan tentang suatu topik tertentu.

Objek Penelitian ini adalah objek dengan analisis prosedur verifikasi berkas klaim Jaminan Hari Tua pada proses pembayaran di bagian keuangan BPJS Ketenagakerjaan cabang Semarang Majapahit.

#### **3.3 Definisi Operasional**

Sugiyono, (2020) menyatakan bahwa definisi operasional dilakukan untuk

memahami variabel-variabel dan langkah-langkah dalam menentukan variabel dan konsep yang berkaitan dengan topik penelitian selama proses penelitian. Dalam arti lain definisi operasional berisi kumpulan konsep, definisi, dan proposisi yang disusun secara terstruktur untuk membantu memahami dan memprediksi fenomena atau digunakan untuk mempermudah dan memperjelas dalam menetapkan batas-batas dan konfigurasi variabel-variabel yang menjadi fokus penelitian. Definisi operasional dalam penelitian sebagai berikut:

### 1. Prosedur

Menurut E-Modul Direktorat Pembinaan SMA Bahasa Indonesia Kelas XI, (2013) prosedur adalah seperangkat cara kerja yang harus diikuti secara tepat agar selalu mencapai hasil yang sama, tidak peduli siapa yang melakukannya atau kapan. Dengan kata lain, prosedur adalah serangkaian langkah standar yang dirancang untuk memastikan bahwa suatu tindakan dilakukan dengan cara yang sama setiap saat, sehingga meminimalkan kesalahan dan variasi hasil.

### 2. Verifikasi Berkas

Menurut Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia, (2023) menyatakan verifikasi berkas sendiri berisi dokumen pendukung nasabah (peserta) yang diminta untuk memberikan data serta informasi dalam bentuk dokumen dan lainnya guna dilakukannya pengecekan atau verifikasi kesesuaian data. Hal ini untuk melakukan verifikasi identitas dan berkas terhadap pemberi data, informasi, dan dokumen sebagai langkah validasi nasabah atau calon nasabah.

### 3. Jaminan Hari Tua (JHT)

BPJS Ketenagakerjaan, (2023) menyatakan bahwa JHT merupakan program perlindungan yang memberikan manfaat pada saat peserta mencapai usia pensiun, jangka waktu tidak terbatas, atau meninggal dunia. JHT juga memiliki manfaat uang tunai yang meliputi pembayaran sekaligus untuk peserta yang sudah pensiun (56 tahun) dan sedang menganggur di tempat lain, mereka yang terkena PHK, mereka yang meninggalkan Indonesia selamanya, dan

mereka yang mengalami cacat total tetap, atau meninggal dunia. Apabila peserta meninggal dunia, ahli waris yang ditunjuk berhak atas bantuan keuangan.

### 3.4 Jenis Data

Data yang diperoleh untuk penyusunan pada penulisan penelitian ini ada 2 data, yaitu data primer dan sekunder.

#### 1. Data Primer

Menurut Helmi, (2021) Data primer berasal langsung dari individu atau masyarakat untuk menunjukkan perlunya diteliti. Data ini dapat dikumpulkan melalui wawancara, observasi, atau cara lain yang sejenis. Data primer yang digunakan pada penulisan Tugas akhir ini adalah dengan melakukan survei lapangan secara langsung yang dilakukan di Kantor BPJS Ketenagakerjaan cabang Semarang Majapahit menggunakan cara observasi dan wawancara.

#### 2. Data Sekunder

Menurut Helmi, (2021) Data sekunder adalah informasi yang dikumpulkan dari survei atau penelitian sebelumnya, atau dari berbagai sumber internasional. Data sekunder yang diambil untuk penulisan Tugas akhir ini adalah dari data yang sudah disediakan dari kantor BPJS Ketenagakerjaan cabang Semarang Majapahit, serta beberapa artikel serta jurnal yang memuat topik mengenai pembahasan dalam laporan ini.

### 3.5 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data meliputi pencatatan data dan penyajian fakta untuk mencapai tujuan yang dilakukan dengan berdasarkan observasi sesuai kondisi alam, tergantung situasi, tanpa pengaruh yang disengaja. Peneliti terjun langsung ke lapangan dan berinteraksi dengan situasi dan individu yang menjadi subjek penelitiannya. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

### 1. Wawancara

Wawancara merupakan suatu teknik dari proses pengumpulan data yang dilakukan dengan berinteraksi langsung kepada narasumber untuk mendapatkan data yang relevan, wawancara dirancang untuk mengeksplorasi pikiran, perasaan, dan pengalaman individu terhadap topik tertentu (Tampubolon, 2023). Pada saat proses wawancara ini, penulis melaksanakannya secara langsung dengan karyawan bidang pengendalian operasional bagian penata keuangan di kantor BPJS Ketenagakerjaan cabang Semarang Majapahit.

### 2. Observasi

Tampubolon, (2023) menyatakan bahwa observasi dirancang untuk mengumpulkan informasi tentang tindakan dan aktivitas orang dan benda atau objek tertentu. Untuk itu penulis melakukan observasi untuk mengumpulkan informasi mengenai prosedur verifikasi berkas klaim JHT di bagian penata keuangan pada kantor BPJS Ketenagakerjaan cabang Semarang Majapahit.

### 3. Dokumentasi

Menurut Tampubolon, (2023) dokumentasi adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk pengambilan dokumen atau arsip dari lembaga yang digunakan untuk mengumpulkan informasi tentang sejarah atau aktivitas suatu organisasi atau lembaga yang berkaitan dengan topik dari pembahasan penelitian ini.

## 3.6 Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah metode analisis deskriptif. Martias, (2021) menyatakan bahwa penelitian deskriptif melibatkan penyajian data yang diperoleh untuk membantu audiens memahami hasilnya. Maswar, (2017) menyatakan bahwa analisis deskriptif dapat membantu peneliti memahami informasi dan oleh karena itu digunakan sebagai langkah awal sebelum melanjutkan dengan pertanyaan lain. Itu karena analisis

deskriptif bisa sangat membantu dalam mengatur, menata, dan menyajikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti. Adapun langkah- langkah analisis deskriptif adalah sebagai berikut:

1. Menguraikan prosedur verifikasi berkas klaim JHT pada proses pembayaran di bagian BPJS Ketenagakerjaan cabang Semarang Majapahit.
2. Menguraikan secara teori tentang prosedur verifikasi.
3. Membandingkan prosedur verifikasi berkas klaim JHT pada proses pembayaran di bagian BPJS Ketenagakerjaan cabang Semarang Majapahit dengan teori prosedur verifikasi.



## BAB IV

### HASIL PENGAMATAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Gambaran Umum Tempat Magang

##### 4.1.1 Sejarah BPJS Ketenagakerjaan cabang Semarang Majapahit

Penyelenggaraan program jaminan sosial merupakan tanggung jawab negara untuk memberikan perlindungan sosial dan ekonomi kepada masyarakat sesuai dengan kemampuan keuangan negara. Dimulai dari pembentukannya, telah mengalami perjalanan panjang yang ditandai dengan beberapa peraturan seperti UU Nomor 2, berbagai Peraturan Menteri tentang Ketenagakerjaan (PMP), Undang-undang Nomor 33 Tahun 1947 dan Nomor 14 Tahun 1969 tentang Pokok-Pokok Ketenagakerjaan.

Tonggak penting pertama adalah diterbitkannya PP No. 33 Tahun 1977 yang mewajibkan pemberi kerja, baik swasta maupun negara, untuk mengikuti program asuransi sosial tenaga kerja (ASTEK). PP No. 34 Tahun 1977 menetapkan Perum Astek sebagai penyelenggara program ini. Selain itu, UU No. 3 Tahun 1992 tentang Jaminan Sosial Tenaga Kerja (JAMSOSTEK) memperkuat landasan hukum, yang kemudian diikuti oleh PP No. 36 Tahun 1995 yang menetapkan PT Jamsostek sebagai penyedia jaminan sosial yang ditunjuk untuk tenaga kerja. Program ini memberikan perlindungan dasar bagi pekerja untuk menjamin pendapatan keluarga mereka dari risiko sosial.

Undang-Undang Nomor 1 diterbitkan pada tahun 2004. Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) mendorong pengembangan jaminan sosial bagi semua orang, sesuai dengan Pasal 34 ayat (2) UUD 1945 sebagaimana telah diubah. Sistem ini bertujuan untuk menjamin keselamatan pekerja dan meningkatkan efisiensi dan produktivitas.

Pada tahun 2011, UU No. 1 diundangkan. Ia mengelola asuransi bencana), JKM (asuransi kematian), JHT (jaminan hari tua), dan meluncurkan program baru, Jaminan Pensiun, pada 1 Juli 2015.

Pada tahun 2020, BPJS meluncurkan 'LAPAK ASIK', sebuah inovasi layanan tanpa kontak fisik, untuk memberikan layanan yang aman dalam menanggapi pandemi infeksi virus corona baru. Pada tahun 2021 telah dilakukan pengangkatan Komite Audit dan Direksi pada tahun 2021 hingga 2026, BPJS meluncurkan layanan Syariah di Aceh dan meluncurkan program Jaminan Pengangguran (JKP) yang mulai berlaku pada Februari 2022. Program ini dirancang untuk memberikan perlindungan maksimal.

#### 4.1.2 Struktur Organisasi



**Gambar 4. 1.2.1**

#### **Struktur Organisasi di BPJS Ketenagakerjaan cabang Semarang Majapahit**

Berikut ini deskripsi jabatan pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Semarang Majapahit:

1. Kepala Cabang

Sebagai ujung tombak perusahaan di tingkat cabang, kepala cabang memiliki tanggung jawab yang sangat besar. Ia tidak hanya bertanggung jawab atas seluruh aktivitas operasional yang dilakukan oleh karyawan di bawah kepemimpinannya, tetapi juga wajib melaporkan segala perkembangan dan pencapaian kepada atasan langsungnya, yakni area manager. Tugas utama kepala cabang adalah mengkoordinasikan, memberikan arahan, serta mengawasi kinerja seluruh tim agar target perusahaan dapat tercapai secara optimal. Selain itu, kepala cabang juga memastikan bahwa seluruh kegiatan operasional dijalankan sesuai dengan peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Secara rinci, tugas-tugas kepala cabang meliputi:

- a. Memimpin seluruh karyawan yang ada di cabang dan menciptakan Berbagai macam kegiatan demi tercapainya target perusahaan.
  - b. Bertanggung jawab atas pencapaian target perusahaan secara Keseluruhan.
  - c. Bertanggung jawab atas kegiatan pelaporan secara berkala ke kantor Pusat, memberikan pelatihan dan melakukan pengarahan atau Pelaksanaan rencana strategis perusahaan.
  - d. Memberikan pelatihan secara komprehensif.
  - e. Memastikan seluruh karyawan di kantor cabang mematuhi seluruh aturan dan ketentuan perusahaan.
  - f. Memberikan persetujuan jaminan.
  - g. Memastikan seluruh karyawan di kantor cabang bekerja secara profesional.
  - h. Memberikan informasi kepada manajemen mengenai keadaan pasar sekitar cabang mengenai perubahan dan perkembangan yang terjadi secara signifikan.
2. Bidang Kepesertaan

Bidang Kepesertaan bertugas menangani perluasan dan pengelolaan kepesertaan, serta mengendalikan pelayanan administrasi kepesertaan. Terdapat beberapa bagian di Bidang Kepesertaan, yaitu:

a. AR (Account Representative)

- 1) Membina perusahaan-perusahaan besar menengah.
- 2) Mengumpulkan data peserta, melaksanakan kegiatan pembinaan Kepada peserta (sebagai bagian dari program Customer Relationship Management/CRM), memberikan pelayanan dan menangani keluhan Peserta dengan cepat dan tepat, guna tercapainya tertib administrasi, Terjalannya hubungan baik dengan peserta, dan meningkatkan Kepesertaan dan iuran yang telah ditetapkan.

b. ARK (Account Representative Khusus)

- 1) Membina ke sektor informal, seperti BPU. Akan tetapi tidak menutup kemungkinan ARK juga membina sebuah perusahaan, seperti sekolah dll.
- 2) Mengumpulkan data potensi dan melaksanakan kegiatan pemasaran untuk mengakuisisi kepesertaan baru atau mendapatkan kembali peserta yang telah keluar dari kepesertaan (untuk masuk kembali menjadi peserta), guna memastikan tercapainya target kepesertaan dan iuran yang telah dibebankan serta melaksanakan kegiatan pembinaan Kepada peserta (sebagai bagian dari program Customer Relationship Management/CRM), memberikan pelayanan dan menangani keluhan Peserta dengan cepat dan tepat, guna tercapainya tertib administrasi, terjalannya hubungan baik dengan peserta, dan meningkatkan kepesertaan dan iuran yang telah ditetapkan.

c. PAP (Petugas Administrasi Peserta)

Tim PAP memiliki mandat untuk melakukan rekapitulasi komprehensif terhadap seluruh kegiatan yang diselenggarakan oleh tim AR. Tugas ini mencakup pengumpulan, pengolahan, dan penyimpanan data yang relevan dengan aktivitas pemasaran dan administrasi peserta. Tim PAP juga bertanggung jawab dalam memberikan layanan administrasi dokumen, termasuk perhitungan iuran dan denda yang berlaku. Tujuan

utama dari tugas PAP adalah untuk menyediakan data yang akurat dan komprehensif sebagai dasar dalam pengambilan keputusan strategis terkait dengan kegiatan pemasaran.

Wewenang:

- 1) Membuat daftar PWBD (Perusahaan Wajib Belum Daftar).
- 2) Memverifikasi dan validasi kebenaran data sebagai bahan rekapitulasi.
- 3) Meminta kelengkapan dokumen.
- 4) Menerbitkan Surat Pemberitahuan Iuran (SPI), seperti SPP, Buku Tabungan JHT, laporan saldo JHT.
- 5) Melakukan posting iuran.

### 3. Bidang Pelayanan

Dalam industri yang berorientasi pada pelanggan, memberikan pelayanan yang prima merupakan tujuan utama setiap perusahaan. Meskipun demikian, dalam prakteknya, berbagai kendala seringkali muncul, salah satunya adalah terkait dengan profesionalisme petugas yang memberikan pelayanan. Unit pelayanan pada umumnya terbagi menjadi tiga bagian, yaitu staf bidang Cash Manager, Penata Pelayanan dan Customer Service Officer.

Terdapat beberapa bagian di Penata Pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Case Manager
 

Memastikan bahwa peserta yang mengalami kecelakaan kerja atau penyakit akibat kerja dapat segera kembali bekerja, dan bertanggung jawab untuk melaksanakan seluruh proses penanganan kasus Jaminan Kecelakaan Kerja dan Penyakit Akibat Kerja. Proses ini meliputi berbagai tindakan, mulai dari penerimaan laporan kasus hingga koordinasi dengan pihak terkait untuk memastikan kelancaran proses penyelesaian.
- b. Penata Pelayanan
  - 1) Memeriksa kelengkapan dokumen pengajuan klaim.

- 2) Melakukan penetapan klaim.
  - 3) Melakukan survey terkait klaim
  - 4) Bertanggung jawab atas klaim.
- c. Customer Service Officer
- 1) Melayani nasabah yang ingin mendaftar sebagai anggota baru.
  - 2) Menjelaskan jenis produk dari BPJS Ketenagakerjaan.
  - 3) Melayani anggota terkait pengajuan klaim.
  - 4) Menerima dokumen permintaan pengajuan klaim.
4. Bidang Pengendalian Operasional
- Memiliki peran krusial dalam memastikan seluruh proses operasional berjalan dengan efektif, efisien, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Divisi ini bertindak sebagai pengawas internal yang bertanggung jawab untuk memonitoring dan evaluasi, serta mengidentifikasi penyimpangan atau mencegah terjadinya kesalahan.
- a. Penata Pengendalian dan Resiko
- 1) Tugas nya kompleks karena harus paham dibidang kepersertaan, keuangan, pengendalian operasional.
  - 2) Mesampling proses bisnis, yaitu dari mulai pendaftaran peserta, dari pengajuan klaimnya, lalu penetapannya, kelengkapan berkasnya, dan sampai nanti dibayarkannya, itu semua apakah sudah sesuai dengan aturan yang ada apa belum.
  - 3) Melakukan pengendalian resiko semua bidang.
  - 4) Memiliki analytical thinking untuk memitigasi resiko.
  - 5) Menghindari kemungkinan-kemungkinan penyebab terjadinya kesalahan dan fraud.
- b. Penata Keuangan
- Melaksanakan proses pembayaran klaim dan seluruh biaya operasional karyawan seperti: pembayaran klaim JHT, pembayaran pelaksanaan lembur atau kegiatan karyawan, menyiapkan laporan SPT Tahunan Pajak Penghasilan Karyawan, melakukan pengarsipan dokumen yang

telah melalui proses verifikasi dan persetujuan oleh bidang pelayanan dan Kepala Kantor Cabang.

c. Penata Pengendalian Operasional Cabang (Umum)

Bertugas melakukan pengelolaan SDM dan pemberian dukungan administrasi yang meliputi kerumahtanggaan dan pelayanan umum bagi karyawan, serta melakukan pemeliharaan aset dan layanan pengadaan barang/jasa.

5. Wasrik (Pengawas dan Pemeriksa)

- a. Bertugas sebagai penagih piutang pada penarikan iuran peserta BPJS Ketenagakerjaan.
- b. Melakukan pengawasan dan pemeriksaan atas kepatuhan dalam penyelenggaraan program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Melakukan pengawasan terhadap kepatuhan Pemberi Kerja selain Penyelenggara Negara dan setiap orang, selain pemberi kerja, dan pekerja terhadap pelaksanaan ketenagakerjaan.
- d. Menghimpun dan mengolah data, keterangan, dan atau bukti yang dilaksanakan secara objektif dan profesional atas pemenuhan kewajiban pendaftaran. Penyampaian perubahan data dan pembayaran iuran sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- e. Memeriksa dokumen terkait penyelenggaraan program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan yang dilakukan oleh petugas pemeriksa di kantor BPJS Ketenagakerjaan.
- f. Melakukan pemeriksaan lapangan, yaitu serangkaian kegiatan pemeriksaan dokumen dan informasi terkait penyelenggaraan program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan yang dilakukan oleh petugas pemeriksa di tempat kerja atau tempat yang berkaitan dengan objek pemeriksaan.

## 4.2 Hasil Pengamatan

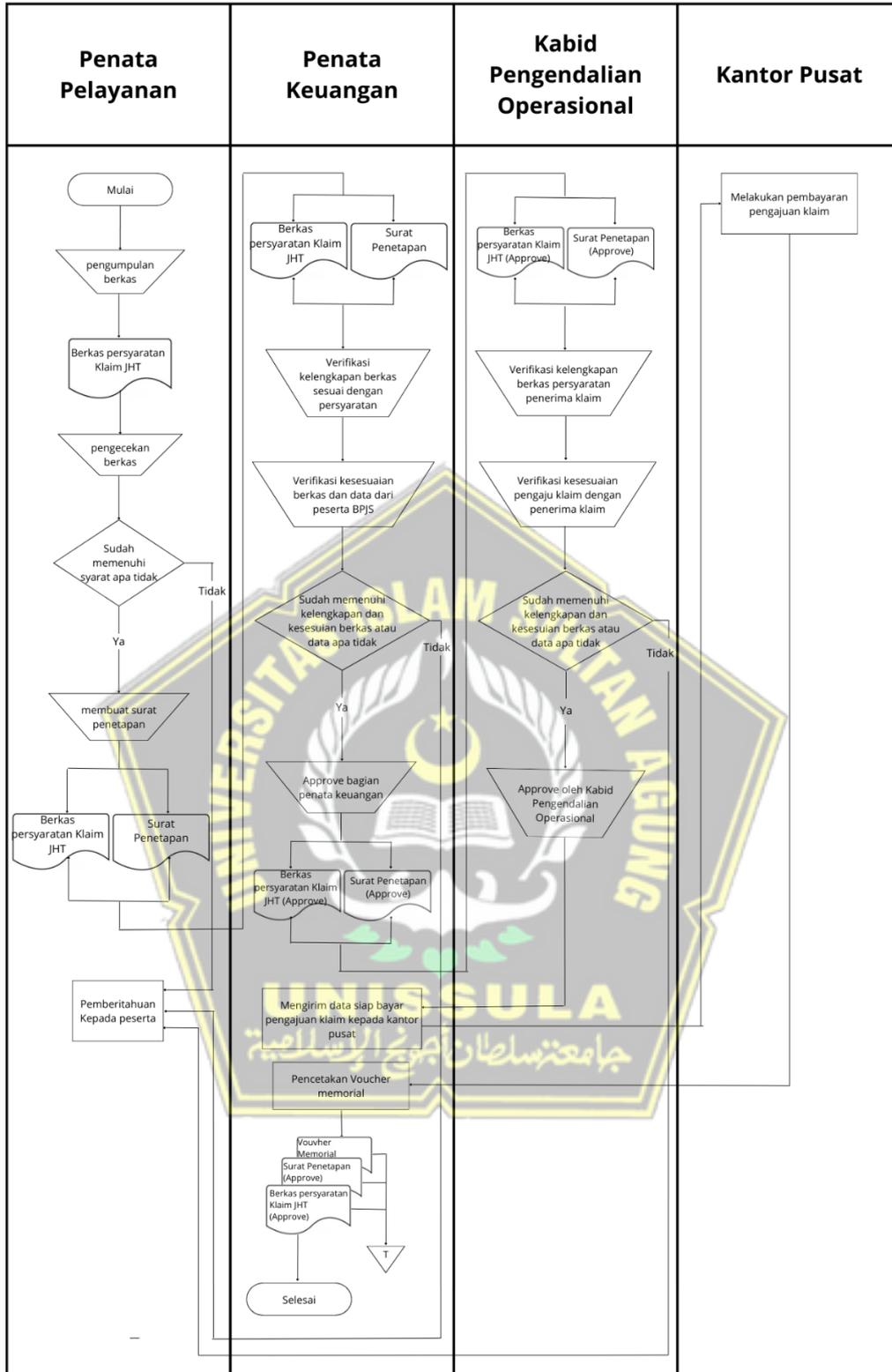
Secara garis besar, Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Semarang Majapahit terstruktur menjadi tiga bidang utama dan satu bagian independen yang langsung bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Cabang. Bidang-bidang tersebut meliputi Pelayanan, Kepesertaan, Pengendalian Operasional dan juga Pengawasan dan Pemeriksaan (Wasrik).

Pada Bidang Pengendalian Operasional terutama bagian penata keuangan memiliki beberapa tugas salah satunya adalah verifikasi berkas klaim Jaminan Hari Tua. Hal ini dilakukan agar tidak terjadi kekeliruan nanti nya. Proses ini memang bertahap karena menyangkut dengan nominal uang yang tidak sedikit.

Pengecekan melalui manual dan sistem yang dilakukan secara bersamaan atau pun bertahap. Verifikasi berkas terhadap setiap klaim yang diajukan dan sampai dengan selesainya proses pembayaran akan dilaksanakan oleh staff penata keuangan sendiri. Proses verifikasi ini dilakukan dengan sangat hati-hati dan cermat, mengingat pentingnya menjaga akurasi data keuangan.

Menurut hasil dari wawancara yang telah dilakukan kepada Pritta Amina Putri (NIP. 286441892) berikut ini adalah prosedur verifikasi berkas klaim JHT pada proses pembayaran di bagian penata keuangan:





Gambar 4. 2.1

Flowchart Verifikasi Berkas Klaim JHT pada Proses Pembayaran

Penjelasan alur prosedur verifikasi berkas klaim Jaminan Hari Tua pada proses pembayaran di bagian keuangan BPJS Ketenagakerjaan cabang Semarang Majapahit:

1. Bagian penata pelayanan menerima berkas dari peserta yang akan melakukan pengajuan klaim JHT
2. Bagian Pelayanan akan melakukan pengecekan apakah berkas yang dikumpulkan oleh peserta sudah sesuai dengan persyaratan.
3. Apabila berkas sudah memenuhi syarat, maka bagian pelayanan membuat surat penetapan, dan nantinya berkas dan surat penetapan tersebut akan diserahkan ke bagian penata keuangan untuk dilakukan verifikasi lebih lanjut lagi.
4. Bagian keuangan menerima berkas dan surat penetapan dari penata pelayanan.
5. Berkas akan ditetapkan sesuai dengan besaran nominal klaim yang akan dicairkan.
6. Berkas akan masuk dikeuangan untuk melakukan verifikasi ulang secara manual dan sistem, baik dari segi kelengkapan dokumen dan kesesuaian.
  - a. Kelengkapan : kelengkapan berkas apakah sudah lengkap sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan.
  - b. Kesesuaian : kesesuaian berkas apakah sama yang diinput disistem dengan diberkas fisiknya. Contohnya seperti pada klaim JHT diharuskan untuk melakukan video call untuk dilihat apakah orang yang mencairkan dan yang mengajukan sama dengan yang diKTP, apakah sesuai nomor kartu peserta nya, nama dan lain nya.
7. Dikeuangan mengecek kesesuaian nomor rekening yang dicantumkan apakah sama dengan yang mengajukan. Memverifikasi atau memastikan bank dari penerima jaminan. Karena bank dari penerima jaminan harus sama dengan 4 bank sumber dana yaitu BRI, BNI, BCA dan Mandiri. Hal ini untuk menghindari biaya transfer atau admin.
  - a. Apabila rekening tujuan sama dengan salah satu bank sumber dana, contohnya BCA dengan BCA.

- b. Apabila rekening tujuan tidak sama dengan 4 bank sumber dana, maka dapat melalui bank Mandiri sebagai sumber dana, contohnya penerima jaminan memakai rekening bank CIMB Niaga maka sumber dananya harus dari bank Mandiri.
8. Bagian keuangan meverifikasi apakah pajak yang dikenakan sesuai. Terlebih khusus apabila pencairan saldo diatas Rp50.000.000,00. Karena adanya pajak progresif. Pajak progresif merupakan tarif pajak yang akan semakin naik sesuai dengan naiknya dasar pengenaan pajak. Karena di JHT ada pengambilan langsung dan 2 kali pengambilan.
  - a. Pengambilan langsung : pengambilan saldo langsung diambil semuanya.
  - b. 2 kali pengambilan : contohnya apabila peserta memiliki saldo Rp100.000.000,00 lalu sudah pernah mencairkan saldo sebesar 10% atau Rp10.000.000,00 maka tidak dikenakan pajak, akan tetapi pada saat pengambilan kedua dengan nominal sisa saldo Rp90.000.000,00 nantinya akan dikenakan pajak.
9. Lalu meverifikasi kesesuaian pajak dengan melihat apakah peserta mempunyai NPWP atau tidak. Karena apabila tidak mempunyai NPWP maka pajak yang dikenakan akan 2 kali lipat dari pada yang sudah mempunyai NPWP.
10. Setelah diverifikasi maka bagian keuangan akan melakukan approve jika semua sudah selesai.
11. Jika ditemukan kurang lengkapnya dokumen maka bagian keuangan akan mengembalikan dokumen kepada penata pelayanan dan akan memberi informasi lebih lanjut kepada peserta untuk segera diproses.
12. Tahap verifikasi akan masuk ke Kepala Bidang Pengendalian Operasional. Karena tahap verifikasi berkas memang harus berjenjang demi optimalisasi pada proses pembayaran.
13. Kepala Bidang Pengendalian Operasional meverifikasi apakah nama pengaju klaim sesuai dengan penerima klaim, kecuali jika penerima klaim

adalah ahli waris (Peserta sudah meninggal), maka harus melampirkan beberapa lampiran yang sudah ditetapkan.

- a. Ahli waris (Anak) : berkas harus ada surat kematian, surat ahli waris, KTP ahli waris. Jika peserta memiliki banyak anak maka harus ada penunjukan ahli waris.
- b. Ahli waris (Suami Istri) : Jika salah satu dai suami atau istri tersebut meninggal, maka harus disertakan bukti surat nikah atau buku nikah.
- c. Ahli waris (Orang tua) : Jika peserta meninggal dalam keadaan belum menikah, penerima ahli waris adalah salah satu dari orang tua. Maka berkas yang harus disertakan adalah akta kelahiran peserta.

14. Setelah sesuai maka Kabid Pengendalian Operasional akan melakukan approve untuk ke tahap siap bayar pada bagian keuangan.
15. Bagian keuangan akan membayarkan pengajuan klaim dengan cara mengklik bayar pada laman sistem, sehingga akan otomatis terkirim ke kantor pusat. Karena kantor cabang tidak melakukan pembayaran secara langsung, akan tetapi akan dibayar oleh kantor pusat.
16. Kantor pusat akan melakukan pembayaran pada rekening tujuan.
17. Setelah berhasilnya pembayaran, bagian keuangan akan melakukan tahap pencetakan voucher memorial untuk nanti dilakukan peng arsipan oleh bagian arsip.
18. Terakhir bagian keuangan akan menandatangani voucher tersebut, serta meminta tandatangan Kabid dan meminta tanda tanda tangan Kepala Kantor cabang jika diperlukan (jika nominal uang yang diajukan oleh peserta diatas Rp 20.000.000,00).
19. Barulah dilakukan pengelompokan berkas sesuai dengan tanggal dan Program jaminan sosial.

### 4.3 Pembahasan

1. Prosedur verifikasi berkas klaim JHT di BPJS Ketenagakerjaan cabang Semarang Majapahit terkhusus di bagian penata keuangan berbasis sistem

dan manual. Verifikasi dilakukan dengan bagian penata pelayanan memeriksa kelengkapan dokumen untuk pertama kali, jika dokumen peserta sudah memenuhi persyaratan maka dokumen akan diserahkan ke bagian penata keuangan untuk ke tahap verifikasi berikutnya. Bagian penata keuangan melakukan tahap verifikasi dengan mengecek kelengkapan dokumen persyaratan serta kesesuaian data dari peserta pengaju klaim JHT. Ketika bagian keuangan menemukan kekeliruan atau kurangnya dokumen persyaratan, maka bagian keuangan berhak menolak pengajuan klaim, dan dikembalikan ke bagian penata pelayanan untuk dilakukan tahap pemberitahuan informasi keadaan tersebut kepada peserta. Jika bagian penata keuangan sudah menyetujui pengajuan klaim JHT, maka bagian keuangan akan melakukan pembayaran kepada peserta pengaju klaim JHT.

2. Analisis perbandingan prosedur verifikasi berkas klaim menurut teori dengan Prosedur verifikasi berkas klaim JHT pada proses pembayaran di bagian keuangan BPJS Ketenagakerjaan Semarang Majapahit:
  - a. Fungsi Terkait Verifikasi Berkas  
Berdasarkan teori yang ada, fungsi terkait prosedur verifikasi berkas dilakukan dengan mengecek kelengkapan berkas oleh petugas verifikator dan melakukan konfirmasi setelah verifikasi oleh petugas JKN (Jaminan Kesehatan Nasional). Sedangkan pada pelaksanaan verifikasi berkas pada pembayaran klaim JHT BPJS Ketenagakerjaan cabang Semarang Majapahit tahap pengecekan kelengkapan dokumen dilakukan oleh petugas dibagian penata pelayanan dan penata keuangan, lalu tahap konfirmasi setelah verifikasi dilakukan oleh petugas penata keuangan dan kabid pengendalian operasional. Jadi setiap bagian telah melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diamanahi.
  - b. Pemantauan Pelaksanaan Prosedur Verifikasi Berkas

Setiap dilaksanakannya prosedur verifikasi berkas pada teori dan di BPJS Ketenagakerjaan cabang Semarang Majapahit sama-sama melakukan kegiatan monitoring atau pemantauan. Apakah prosedur yang dilaksanakan berjalan dengan baik dan semestinya. Hal ini bertujuan agar mengetahui penyebab terjadinya suatu kendala jika ditemukan kesalahan dalam pelaksanaan prosedur verifikasi berkas. Contohnya terjadi peending atau tertundanya berkas dan tertundanya proses pembayaran klaim JHT. Maka harus diperhatikan dan ditelaah penyebabnya, seperti kurangnya bukti atau dokumen yang dikumpulkan ataupun terjadinya kesalahan teknis seperti gagal bayar akibat saldo pagu yang tidak mencukupi yang berakibat penundaan proses pembayaran klaim.

c. Komunikasi dan Informasi dalam Prosedur Verifikasi Berkas

Dalam proses verifikasi berkas klaim JHT di BPJS Ketenagakerjaan cabang Semarang Majapahit memiliki aspek yang sama dengan teori yang dijadikan perbandingan, yaitu adanya informasi pengembalian berkas dan komunikasi pemberitahuan untuk merivisi atau melengkapi dokumen. Hal ini karena saat berlangsungnya proses pemeriksaan berkas klaim, ditemukan kesalahan yaitu berkas yang diperiksa tidak lengkap dan tidak sesuai dengan ketentuan atau persyaratan yang berlaku.

Hasil dari perbandingan prosedur verifikasi berkas menurut teori dengan prosedur verifikasi berkas klaim JHT pada proses pembayaran di bagian keuangan BPJS Ketenagakerjaan cabang Semarang Majapahit memiliki aspek yang sama dalam menjalankan proses verifikasi. Hal ini berisi tentang penerapan fungsi terkait verifikasi berkas dimana memiliki fungsi yang sama, dan setiap bagian dari prosedur verifikasi telah melaksanakan tugas dan tanggung jawab sebagai semestinya. Selain itu adanya pemantauan dan komunikasi serta informasi dalam pelaksanaan prosedur verifikasi sudah

dilaksanakan dengan semestinya guna menghindari kekeliruan atau kesalahan. Untuk itu kantor BPJS Ketenagakerjaan cabang Semarang Majapahit sudah memiliki unsur atau komponen yang berkaitan dengan prosedur yaitu tahap verifikasi berkas dengan melihat alur kegiatan verifikasi dari verifikasi kelengkapan dan verifikasi kesesuaian data. Lalu dokumen tersebut wajib diarsipkan sebagai bukti transaksi. Bukti transaksi merupakan dokumen formal yang menjadi dasar proses pencatatan keuangan. Dokumen ini berisi informasi rinci tentang pembayaran klaim, termasuk waktu dilakukannya transaksi tersebut.

Prosedur yang diterapkan di BPJS Ketenagakerjaan cabang Semarang Majapahit sudah sesuai dan dilakukan dengan mengedepankan ketaatan ketentuan atau peraturan yang ada. Akan tetapi sebagai penata keuangan tentunya melakukan monitoring terhadap berjalannya proses verifikasi berkas pembayaran klaim, yang ternyata ditemukan kendala-kendala tertentu. Terutama kendala-kendala tersebut diakibatkan diluar dari penata keuangan, yang untungnya pada penata keuangan melakukan monitoring sehingga terdeteksi kendala tersebut. Pada akhirnya kendala-kendala tersebut mengakibatkan kurang efektif dan efisien dalam menjalankan prosedur verifikasi.

2. Adapun kendala dan faktor penyebab kendala yang dihadapi sehingga menyebabkan kurangnya efisiensi waktu pada saat berlangsungnya verifikasi berkas klaim JHT pada proses pembayaran dibagian keuangan BPJS Ketenagakerjaan cabang Semarang Majapahit:

- a. Disebabkan di bagian Penata Pelayanan yang kurang teliti dan optimal dalam pengecekan dokumen.

Kurangnya optimalisasi pada bagian penata pelayanan dalam pemeriksaan berkas, karena meskipun sudah diperiksa oleh bagian penata keuangan masih terdapat kesalahan. Pada saat proses verifikasi di bagian penata keuangan terutama proses pengecekan berkas, yang

bertujuan untuk mengetahui apakah berkas yang dikumpulkan oleh peserta pengaju klaim sudah sesuai apa tidak. Apabila berkas yang dikumpulkan tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku, contohnya tidak ada fotocopy KTP dan kartu peserta BPJS maka bagian keuangan berhak untuk menolak dan dikembalikan ke bagian penata pelayanan. Seharusnya berkas pengaju klaim pastinya sudah ditetapkan oleh bidang pelayanan yang berarti sudah melewati tahap pemeriksaan berkas pada bagian pelayanan dengan bertugas untuk mengecek kelengkapan dokumen dan bertanggung jawab atas klaim. Akan tetapi pada bagian keuangan perlu melakukan pengecekan kembali untuk menghindari terjadinya kesalahan tersebut. Hal ini menyebabkan kurang efisien kinerja dalam ketelitian di bagian penata pelayanan, yang mengakibatkan proses pembayaran klaim terhambat.

- b. Disebabkan di bagian Kantor Pusat karena terjadi gagal bayar sehingga perlu dilakukan verifikasi ulang.

Proses verifikasi berkas yang harus dilakukan ulang setiap kali terjadi gagal bayar menyebabkan inefisiensi dan menghambat pencairan klaim. Pada bagian akhir proses pembayaran setelah sudah dibayarkannya klaim tersebut oleh kantor pusat maka tugas dari bagian keuangan adalah memonitoring apakah ada yang gagal bayar atau tidak, jika ada apa penyebabnya. Dikarenakan bagian keuangan harus memastikan sampai pembayarannya sukses. Salah satu penyebab gagal bayar dikarenakan saldo yang dimiliki oleh kantor pusat tidak mencukupi. Di kantor pusat terdapat yang namanya saldo pagu (batas pengeluaran anggaran tertinggi yang tidak boleh melebihi batas yang telah ditetapkan) contohnya estimasi untuk pembayaran sebesar Rp 100.000.000.000,00 untuk seluruh Indonesia, ternyata permintaan nominal uang untuk pembayaran klaim diatas saldo pagu. Maka secara otomatis saldo kantor pusat tidak mencukupi. Itulah yang menyebabkan kurangnya dana kantor pusat dan gagal bayar. Maka yang dilakukan

bagian keuangan adalah melaporkan gagal bayar tersebut ke kantor pusat lalu pada bagian keuangan akan melakukan verifikasi kembali pada berkas klaim jaminan tersebut hingga pembayarannya sukses. Estimasi pembayaran klaim dari awal pelaporan dan verifikasi ulang hingga sukses bayar memakan waktu 2 sampai 3 hari, bisa dikatakan memerlukan waktu yang cukup lama. Hal ini menyebabkan kurangnya efisiensi waktu.



## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Setelah menganalisis prosedur verifikasi berkas klaim JHT di BPJS Ketenagakerjaan cabang Semarang Majapahit, maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Dari analisis perbandingan prosedur verifikasi berkas klaim antara teori dan praktik di BPJS Ketenagakerjaan cabang Majapahit menunjukkan bahwa terdapat kesamaan dalam fungsi, pemantauan, dan komunikasi, pelaksanaan di lapangan yang melibatkan beberapa tahapan dan pihak yang lebih kompleks. Proses verifikasi berkas klaim JHT di BPJS Ketenagakerjaan sudah mengikuti ketentuan dengan pengecekan kelengkapan dokumen dan konfirmasi oleh petugas yang terlibat. Walaupun sudah berbasis sistem akan tetapi pihak BPJS Ketenagakerjaan cabang Semarang Majapahit tetap menyeimbangkan dengan verifikasi manual agar lebih menjamin keakuratan dokumen dan data terhadap resiko kesalahan dalam prosedur verifikasi pada pembayaran klaim JHT ini.
2. Pada proses pembayaran klaim JHT di BPJS Ketenagakerjaan cabang Semarang Majapahit ternyata masih memiliki celah kelemahan yang dapat mengakibatkan ketidakefisiensinya waktu yang digunakan dalam proses pembayaran klaim ini, yaitu ditolaknya dokumen pengajuan klaim oleh penata keuangan akibat kelalaian atau kurangnya optimalisasi pada bagian penata pelayanan dalam melakukan tahap pengecekan berkas atau dokumen sehingga berkas yang dikumpulkan masih belum memenuhi persyaratan, selanjutnya terjadinya verifikasi ulang yang diakibatkan gagal bayar karena saldo pagu dari kantor pusat yang tidak mencukupi.

## 5.2 Keterbatasan

Keterbatasan penulis selama pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan di Kantor BPJS Ketenagakerjaan cabang Semarang Majapahit yaitu:

1. Selama periode magang yang dijalani di BPJS Ketenagakerjaan cabang Semarang Majapahit, penulis menghadapi tantangan terkait keterbatasan waktu yang tersedia untuk melaksanakan wawancara. Hal ini menyebabkan penulis tidak dapat melakukan wawancara dengan para informan secara optimal, yang pada gilirannya mengurangi kedalaman dan kualitas informasi yang dapat diperoleh dari setiap sesi wawancara tersebut.
2. Penulis tidak mampu mengakses beberapa data dan informasi yang diperlukan karena standar privasi yang diterapkan oleh BPJS Ketenagakerjaan, sehingga penulis tidak dapat mengakses lebih jauh lagi untuk mendapatkan informasi tersebut. Hal ini mengakibatkan penulis tidak mengetahui berapa banyak jumlah peserta yang mendaftar program jaminan sosial contohnya Jaminan Hari Tua. Terutama pada data yang bersifat kuantitatif seperti data jumlah nominal uang yang diajukan oleh pengaju klaim atau peserta, sehingga tidak mengetahui berapa jumlah nominal uang keseluruhan pembayaran klaim yang dilakukan BPJS Ketenagakerjaan selama periode tersebut. Oleh karena itu penulis hanya mampu menggunakan data dari hasil wawancara yang bersifat objektif sebagai dasar penyusunan penelitian ini.

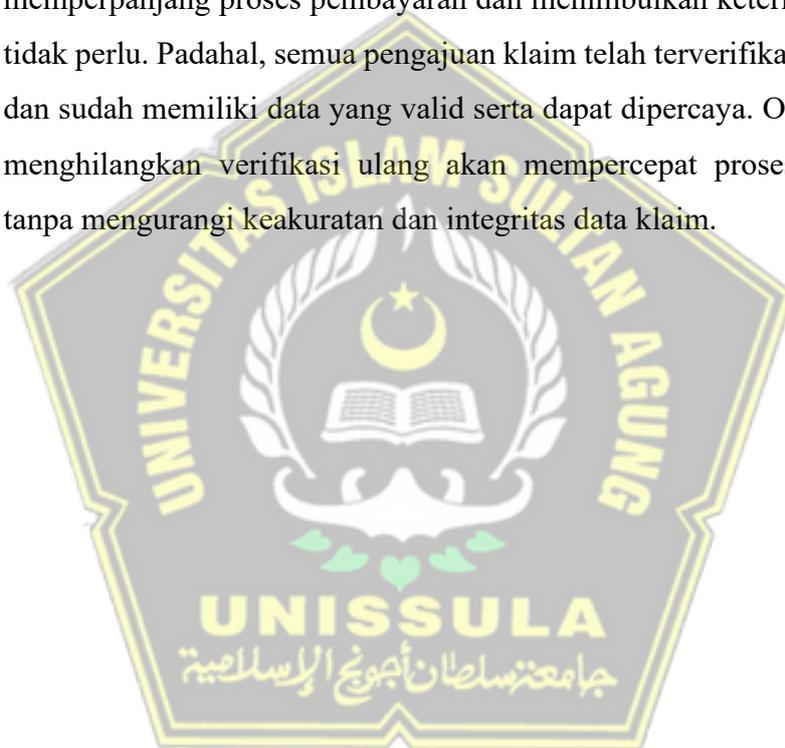
## 5.3 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, saran yang dapat diberikan yaitu:

1. Kantor BPJS Ketenagakerjaan cabang Semarang Majapahit harus meningkatkan koordinasi dan komunikasi yang lebih baik, yaitu dengan mengoptimalkan proses pemeliharaan dokumen dengan meningkatkan kolaborasi dan koordinasi antara bagian penata pelayanan dengan penata keuangan untuk memastikan bahwa proses pemeriksaan berkas berjalan

dengan efektif. Selain itu, sistem umpan balik dibuat antara kedua bagian sehingga setiap kesalahan yang ditemukan oleh bagian penata keuangan dapat diproses dan ditindak lanjuti oleh bagian penata pelayanan. Hal ini untuk meminimalisir terjadinya risiko kesalahan dan mempersingkat waktu saat ditemukan kesalahan dalam proses verifikasi berkas.

2. Sehubungan dengan proses pengajuan klaim yang mengalami gagal bayar, langkah verifikasi ulang harus dihilangkan pada saat pembayaran. Hal ini didasarkan pada pertimbangan penting dan efisiensi waktu yang sangat penting selama proses pembayaran klaim. Verifikasi ulang hanya akan memperpanjang proses pembayaran dan menimbulkan keterlambatan yang tidak perlu. Padahal, semua pengajuan klaim telah terverifikasi sebelumnya dan sudah memiliki data yang valid serta dapat dipercaya. Oleh karena itu, menghilangkan verifikasi ulang akan mempercepat proses pembayaran tanpa mengurangi keakuratan dan integritas data klaim.



## DAFTAR PUSTAKA

- BPJSKetenagakerjaan. (2021). *Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Indonesia – BPJAMSOSTEK*. <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/tentang-kami.html>
- BPJSKetenagakerjaan. (2023). *Beda JHT dan JP, Cari Tahu Informasi Selengkapnya yuk!*
- E-Modul Direktorat Pembinaan SMA Bahasa Indonesia Kelas XI, X. (2013). *Direktorat Pembinaan SMA Kemendikbud*. 1–29. [https://repositori.kemdikbud.go.id/19919/1/Kelas\\_X\\_Ekonomi\\_KD\\_3.1%282%29.pdf](https://repositori.kemdikbud.go.id/19919/1/Kelas_X_Ekonomi_KD_3.1%282%29.pdf)
- Fajriati Ariska, L., Erpidawati, E., & Oktarini, S. (2024). Gambaran Proses Verifikasi Berkas Klaim BPJS Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Adnaan WD Payakumbuh Tahun 2023. *MARAS: Jurnal Penelitian Multidisiplin*, 2(2), 606–611. <https://doi.org/10.60126/maras.v2i2.222>
- Helmi, S. (2021). *Analisis data* (Issue July).
- Martias, L. D. (2021). Statistika Deskriptif Sebagai Kumpulan Informasi. *Fihris: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 16(1), 40. <https://doi.org/10.14421/fhrs.2021.161.40-59>
- Maswar, F. (2017). *ANALISIS STATISTIK DESKRIPTIF NILAI UAS EKONOMITRIKA*. 1(April).
- Mirawati. (2023). *Prosedur Klaim Jaminan Hari Tua (Jht) Pada Bpjs Ketenagakerjaan*. 2(2), 69–79.
- Otoritas jasa keuangan republik indonesia, K. (2023). *Otoritas jasa keuangan republik indonesia*.
- Peraturan Direktur RS Jiwa Daerah Surakarta, tentang K. A. (2017). *Prosedur verifikasi dokumen belanja*. 1.

- Peraturan Pemerintah RI Nomor 46 tentang JHT. (2015). *Penyelenggaraan Program Jaminan Hari Tua*. 53(9), 1–31.
- Pipit Mulyah et. al, D. A. (2020). Tesaurus Bahasa Indonesia Pusat Bahasa. *Journal GEEJ*, 7(2).
- Riyanto, P. D. (2022). *VALIDASI & VERIFIKASI METODE UJI*. 16(1), 1–23.
- Sugiyono. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*.
- Sumarni, T., & Nurhidayah, R. (2020). Rancang Bangun Aplikasi Monitoring Program Promosi Dan Klaim Di Perusahaan Dagang Berbasis Website. *Naratif : Jurnal Nasional Riset, Aplikasi Dan Teknik Informatika*, 2(2), 24–29. <https://doi.org/10.53580/naratif.v2i2.95>
- Tampubolon, M. (2023). Metode Penelitian Metode Penelitian. In *Metode Penelitian Kualitatif* (Vol. 3, Issue 17). [http://repository.unpas.ac.id/30547/5/BAB III.pdf](http://repository.unpas.ac.id/30547/5/BAB%20III.pdf)
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24, 24. (2011). *UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 24 TAHUN 2011 TENTANG BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL DENGAN*. 66(July), 6–17.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 3, 3. (1992). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 1992 Tentang Jaminan Sosial Tenaga Kerja. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.