

**ANALISIS PROSEDUR PENAGIHAN PIUTANG IURAN PADA
BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS)
KETENAGAKERJAAN SEMARANG MAJAPAHIT**

TUGAS AKHIR



Disusun oleh:

Subekti Nur Indah Sekar Arum

NIM. 49402200023

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

**ANALISIS PROSEDUR PENAGIHAN PIUTANG IURAN PADA
BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS)
KETENAGAKERJAAN SEMARANG MAJAPAHIT**

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya Akuntansi



Disusun oleh:

Subekti Nur Indah Sekar Arum

NIM. 49402200023

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

2025

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Subekti Nur Indah Sekar Arum

NIM : 49402200023

Program Studi : D-III Akuntansi

Fakultas : Ekonomi

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir saya dengan judul:

“ANALISIS PROSEDUR PENAGIHAN PIUTANG IURAN PADA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KETENAGAKERJAAN SEMARANG MAJAPAHIT” merupakan hasil karya saya 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, 26 Februari 2025

Yang menyatakan,



Subekti Nur Indah Sekar Arum

NIM. 49402200023

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Subekti Nur Indah Sekar arum
NIM : 49402200023
Program Studi : D-III Akuntansi
Judul Tugas Akhir : Analisis Prosedur Penagihan Piutang Iuran pada
Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)
Ketenagakerjaan Semarang Majapahit



HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Subekti Nur Indah Sekar Arum
NIM : 49402200023
Program Studi : D-III Akuntansi
Judul Tugas Akhir : Analisis Prosedur Penagihan Piutang Iuran pada
Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (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.

Semarang, 27 Februari 2025

Penguji 2,

Penguji 1,


Dr. Sri Anik, S.E., M.Si.
NIK. 210493033


Dr. Provita Wijayanti, S.E., M.Si., Ak., CA.
NIK. 211403012

Mengetahui,
Ketua Program Studi D-III Akuntansi
Fakultas Ekonomi UNISSULA



Ahmad Rudi Yulianto, S.E., M.Si., Ak.
NIK. 211415028

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji serta syukur senantiasa penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan hidayah dan karunia sehat sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan. Shalawat dan salam tak lupa pula dipanjatkan kepada Nabi Muhammad SAW, atas perjuangannya yang telah membawa kita dari zaman kegelapan hingga zaman yang penuh keberkahan dan ilmu pengetahuan.

Penyusunan tugas akhir ini dilakukan guna memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi D-III Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang. Tugas Akhir ini berjudul “Prosedur Penagihan Piutang Iuran pada BPJS Ketenagakerjaan Semarang Majapahit”.

Pada kesempatan ini, perkenankanlah penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sedalam-dalamnya sebagai penghargaan atau peran sertanya dalam penyusunan tugas akhir ini kepada:

1. Prof. Dr. Heru Sulistyono, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
2. Ahmad Rudi Yulianto, S.E., M.Si., Ak., selaku Ketua Program Studi D-III Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Dr. Sri Anik, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang telah mengarahkan, memberikan bimbingan, semangat, masukan, kritik, dan saran kepada penulis selama penyusunan tugas akhir ini.
4. Mutoharoh, S.E., M.Sc., selaku Dosen Wali.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan kepada penulis selama menjalani perkuliahan di Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
6. Ibu Farah Diana, selaku Kepala Cabang BPJS Ketenagakerjaan Semarang Majapahit yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.

7. Kedua orang tua penulis, Alm. Ayah Suprihartono dan Ibu Suprijatin atas segala pengorbanan, doa, dan motivasi yang tak pernah pudah. Merekalah penyemangat terbesar penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Sahabat-sahabat saya yaitu Khurmah Jamilatul Rhosadah, Nira Listiana, dan Nia Ramadhani yang selalu memberikan semangat dan motivasi.
9. Seluruh teman-teman seperjuangan D-III Akuntansi angkatan 2022.
10. Serta seluruh pihak yang membantu dalam menyelesaikan penulisan tugas akhir ini secara langsung maupun tidak langsung yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu. Semoga selalu dalam lindungan Allah SWT dan kebaikan kalian berbalas dengan pahala dari Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini jauh dari kata sempurna, oleh karena itu kritik dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan tugas akhir ini. Semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Semarang, 17 Februari 2025

Penulis



Subekti Nur Indah Sekar Arum



ABSTRAK

Tugas Akhir ini bertujuan untuk menggambarkan prosedur penagihan piutang iuran pada BPJS Ketenagakerjaan Semarang Majapahit. Perusahaan harus mempunyai suatu prosedur yang tepat, efisien dan efektif dalam melakukan penagihan piutang ke pelanggan sehingga tidak menghambat kegiatan operasional perusahaan. Dengan adanya prosedur penagihan piutang yang optimal dapat membantu dalam kelancaran arus kas dan menekan risiko piutang tak tertagih. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis dan mengetahui prosedur penagihan piutang iuran di BPJS Ketenagakerjaan Semarang Majapahit.

Data untuk tugas akhir ini diperoleh dari pengamatan dan wawancara secara langsung dengan pihak kantor BPJS Ketenagakerjaan Semarang Majapahit yang kemudian dianalisis secara kualitatif dan mendalam untuk memperoleh gambaran riil mengenai bagaimana prosedur penagihan piutang iuran dilaksanakan.

Hasil pengamatan dan wawancara tersebut menunjukkan bahwa prosedur penagihan piutang iuran di BPJS Ketenagakerjaan Semarang Majapahit sudah sesuai dengan teori serta didukung oleh sistem yang terintegrasi, akan tetapi pada pelaksanaannya terdapat hambatan yang mengurangi efektivitas dalam proses penagihan. Oleh karena itu, disarankan untuk dilakukan verifikasi data identitas peserta secara berkala dan melakukan sosialisasi melalui platform digital secara kontinu akan kemudahan cara pembayaran serta manfaat program yang ditawarkan guna meningkatkan efektivitas proses penagihan dan memberikan layanan yang lebih baik kepada peserta.

Kata Kunci: Analisis, Prosedur, Penagihan Piutang

ABSTRACT

This final project aims to describe the procedure for collecting receivables at BPJS Ketenagakerjaan Semarang Majapahit. The company must have a proper, efficient, and effective procedure for collecting receivables from customers to prevent disruptions to its operational activities. An optimal receivables collection procedure can help maintain smooth cash flow and reduce the risk of bad debts. This study analyzes and determines the procedure for collecting receivables at BPJS Ketenagakerjaan Semarang Majapahit.

The data for this final project were obtained through direct observations and interviews with the BPJS Ketenagakerjaan Semarang Majapahit office. The collected data were then analyzed qualitatively and in depth to provide a clear understanding of how the receivables collection procedure is carried out.

The results of the observations and interviews indicate that the receivables collection procedure at BPJS Ketenagakerjaan Semarang Majapahit aligns with theoretical principles and is supported by an integrated system. However, its implementation faces obstacles that reduce the effectiveness of the collection process. Therefore, it is recommended to periodically verify participant identity data and conduct continuous socialization through digital platforms to enhance awareness of payment methods and the benefits of the offered programs. These measures can improve the effectiveness of the collection process and enhance services for participants.

Keywords: *Analysis, Procedure, Receivables Collection*

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1. Prosedur	5
2.1.1. Pengertian Prosedur	5
2.1.2. Jenis Prosedur.....	6
2.1.3. Karakteristik Prosedur.....	6
2.1.4. Manfaat Prosedur.....	7
2.2. Piutang	7
2.2.1. Pengertian Piutang	7
2.2.2. Jenis-jenis Piutang	8
2.3. Iuran.....	8
2.3.1. Pengertian Iuran.....	8
2.3.2. Dasar Perhitungan Iuran BPJS Ketenagakerjaan.....	9
2.3.3. Waktu Pembayaran Iuran	14
2.4. Piutang Iuran	15

2.5.	Penagihan Piutang	15
2.5.1.	Pengertian Penagihan Piutang	15
2.5.2.	Prosedur Penagihan Piutang	16
BAB III METODE PENELITIAN		18
3.1.	Jenis Penelitian	18
3.2.	Objek Penelitian	18
3.3.	Sumber Data	18
3.4.	Metode Pengumpulan Data	19
3.5.	Metode Analisis Data	19
BAB IV HASIL PENGAMATAN DAN PEMBAHASAN		21
4.1.	Gambaran Umum Perusahaan	21
4.1.1.	Sejarah BPJS Ketenagakerjaan	21
4.1.2.	Visi, Misi, dan Nilai-Nilai Budaya	23
4.1.3.	Struktur Organisasi Kantor BPJS Ketenagakerjaan Semarang Majapahit	25
4.2.	Hasil	31
4.3.	Pembahasan	35
BAB V PENUTUP		38
5.1.	Kesimpulan	38
5.2.	Keterbatasan	39
5.3.	Saran	39
DAFTAR PUSTAKA		40
LAMPIRAN		42

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tarif Iuran BPJS Ketenagakerjaan..... 11



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1	Flowchart Penerimaan Kas dari Piutang Melalui Penagihan Perusahaan.....	17
Gambar 4. 1	Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan Semarang Majapahit .	25
Gambar 4. 2	Bagan Alir Penagihan Piutang Iuran	32



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kartu Bimbingan Tugas Akhir	42
Lampiran 2. Pemberitahuan Tagihan Iuran	43



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Guna memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari, maka setiap orang perlu untuk bekerja. Dalam dunia kerja yang semakin kompleks dan penuh ketidakpastian, perlindungan sosial bagi tenaga kerja menjadi sangat penting. Adanya jaminan sosial yang diatur dalam UU RI No. 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (2004) merupakan salah satu bentuk perlindungan sosial untuk menjamin terpenuhinya kebutuhan dasar hidup yang layak bagi seluruh rakyat Indonesia. Untuk dapat memberikan jaminan sosial yang menyeluruh kepada rakyat, maka pemerintah mengembangkan Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Sistem ini bertujuan untuk memberikan jaminan berkelanjutan terhadap peserta dan/atau anggota keluarganya atas resiko sosial ekonomi yang menimpa seperti sakit, kecelakaan, kehilangan pekerjaan, memasuki usia lanjut, atau pensiun.

Dalam rangka mewujudkan tujuan dari Sistem Jaminan Sosial Nasional, pemerintah membentuk Badan Penyelenggara Jaminan Sosial sebagai badan hukum yang berfungsi untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. Hal tersebut diatur dalam UU RI No. 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (2011). Salah satu badan hukum tersebut yaitu BPJS Ketenagakerjaan, BPJS Ketenagakerjaan bertanggung jawab kepada presiden untuk menyelenggarakan program perlindungan dan kesejahteraan bagi seluruh tenaga kerja beserta keluarganya melalui sistem jaminan sosial dengan status hukum sebagai badan hukum publik. BPJS Ketenagakerjaan hadir dengan beragam program dan manfaat diantaranya yaitu Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Pensiun (JP), dan Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP).

Di sebutkan dalam amanat pasal 15 UU RI No. 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (2011) bahwa Pemberi Kerja secara bertahap wajib mendaftarkan dirinya dan Pkerjanya sebagai Peserta kepada BPJS sesuai dengan program Jaminan Sosial yang diikuti. Agar mendapatkan haknya, pemberi kerja maupun tenaga kerja wajib membayar iuran yang menjadi kewajibannya terhadap lembaga penyelenggara program jaminan sosial secara tepat waktu setiap bulannya. Dengan demikian maka hak untuk mendapatkan perlindungan akan terus berjalan. Iuran pada setiap program BPJS Ketenagakerjaan memiliki jumlah yang berbeda sesuai dengan upah dan segmentasi kepesertaan yang diikuti. Pembayaran iuran program BPJS Ketenagakerjaan paling lambat pada tanggal 15 setiap bulannya.

Iuran tersebutlah yang menjadi modal finansial BPJS Ketenagakerjaan dalam penciptaan nilai memberikan perlindungan dan manfaat lain yang paripurna bagi tenaga kerja peserta badan. Namun pada pelaksanaannya terdapat peserta yang tidak tertib dalam hal pembayaran iuran BPJS ketenagakerjaan, sehingga hal tersebut dapat berdampak terhadap jaminan yang akan diterimanya. Jika setelah tanggal tersebut pada bulan berikutnya peserta belum membayar sebagian atau seluruh iuran, maka akan timbul piutang bagi pihak BPJS Ketenagakerjaan.

(Prawiranegara 2014) menyatakan bahwa dalam setiap sistem di perusahaan menimbulkan terjadinya piutang. Piutang merupakan salah satu aset bagi suatu perusahaan yang harus dilindungi dan diamankan, karena dapat berpengaruh terhadap posisi keuangan perusahaan. Banyaknya badan usaha yang mendaftarkan dirinya menjadi peserta di BPJS Ketenagakerjaan membuat piutang iuran semakin bertambah. Keberadaan piutang akan menimbulkan penagihan piutang.

Menurut (Ramdania et al. 2024) penagihan piutang merupakan proses untuk mendapat pembayaran dari debitur atas transaksi kredit yang sebelumnya sudah dilakukan. Penagihan piutang ini dilakukan untuk menagih tagihan pengguna jasa atau barang yang sudah mencapai batas tempo dan belum

dilunasi. Tujuannya adalah untuk mendapatkan hak berupa harta atas pembayaran yang seharusnya telah diterima oleh perusahaan. Penagihan piutang yang optimal dapat membantu dalam kelancaran arus kas dan menekan risiko piutang tak tertagih.

Penagihan piutang iuran pada BPJS Ketenagakerjaan ditangani langsung oleh bagian penagih yang ada di perusahaan. Masalah yang umum dihadapi perusahaan ialah penagihan piutang yang telah jatuh tempo tidak selalu dapat diselesaikan seluruhnya. Jika keadaan itu terus berlangsung dalam jangka waktu yang lama maka modal perusahaan akan semakin kecil. Hal-hal tersebut yang akan merugikan dan menjadi ancaman bagi perusahaan yang mengakibatkan kinerja perusahaan terganggu. Maka dari itu, masalah penagihan piutang kepada pelanggan perlu mendapatkan perhatian yang serius.

Untuk menghindari adanya hambatan-hambatan tersebut, perusahaan harus mempunyai suatu prosedur yang tepat, efisien dan efektif dalam melakukan penagihan piutang ke customer sehingga tidak menghambat kegiatan operasional perusahaan. Menurut Rifka R.N dalam (Clara et al. 2024) “Prosedur adalah urutan kerja atau kegiatan terencana yang melakukan pekerjaan berulang secara seragam atau terpadu”. Prosedur dirancang untuk meminimalisir berbagai hambatan yang mungkin muncul selama proses penagihan.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk memahami lebih dalam bagaimana prosedur penagihan piutang iuran yang dilakukan BPJS Ketenagakerjaan Semarang Majapahit. Maka dari itu peneliti mengangkat permasalahan ini dalam bentuk tugas akhir dengan judul **“Analisis Prosedur Penagihan Piutang Iuran pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Semarang Majapahit”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang ditemui yang berkaitan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana prosedur penagihan piutang iuran pada BPJS Ketenagakerjaan Semarang Majapahit?
2. Apa saja hambatan yang dihadapi dalam proses penagihan piutang iuran pada BPJS Ketenagakerjaan Semarang Majapahit?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana prosedur yang diterapkan BPJS Ketenagakerjaan Semarang Majapahit dalam penagihan piutang iuran.
2. Untuk menganalisis faktor-faktor yang menghambat proses penagihan piutang pada BPJS Ketenagakerjaan Semarang majapahit.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Bagi penulis, sebagai sarana untuk menggali informasi yang diperoleh selama magang dan sebagai prasyarat untuk menyelesaikan Tugas Akhir.
2. Bagi perusahaan, sebagai bahan masukan dan informasi yang bermanfaat dalam pengembangan perusahaan.
3. Bagi pembaca, tugas akhir ini diharapkan dapat memperdalam pemahaman mengenai prosedur penagihan piutang iuran BPJS Ketenagakerjaan Semarang Majapahit.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Prosedur

2.1.1. Pengertian Prosedur

Menurut (Ardiyos 2013) “prosedur adalah suatu bagian system yang merupakan rangkaian tindakan yang menyangkut beberapa bagian yang ditetapkan untuk menjamin agar suatu kegiatan usaha atau transaksi dapat terjadi berulang kali dan dilaksanakan secara seragam”.

Menurut (Joel G dan Jae K. Shim 1999) “prosedur adalah praktik sehari-hari yang diikuti untuk melaksanakan fungsi atau operasi”.

Menurut (Mulyadi 2018, 4) “prosedur adalah suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang.”

Menurut Rasto dalam (Roy Irawan et al. 2020) “prosedur adalah istilah yang berkonotasi dengan urutan kegiatan yang direncanakan untuk menangani pekerjaan yang berulang, seragam, dan tetap”.

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa prosedur adalah tahapan kegiatan yang telah menjadi pola dan sudah ditentukan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan atau aktivitas tertentu. Prosedur penting untuk dimiliki suatu organisasi agar segala sesuatunya dapat terlaksana dengan baik, yang pada akhirnya akan menjadi pedoman dalam menentukan aktivitas apa yang harus dilakukan untuk menjalankan suatu fungsi tertentu guna mencapai tujuan.

2.1.2. Jenis Prosedur

Menurut Rasto dalam (Roy Irawan et al. 2020) prosedur dapat diklasifikasikan menjadi dua jenis yaitu:

1. Prosedur Primer dimaksudkan untuk memperlancar penyelesaian pekerjaan sehari-hari. Contoh jenis prosedur primer: prosedur pesanan, prosedur pembelian, dan prosedur penagihan.
2. Prosedur Sekunder dimaksudkan untuk memfasilitasi pekerjaan yang dilakukan oleh prosedur primer. Contoh prosedur sekunder: prosedur surat menyurat, layanan telepon dan layanan arsip.

2.1.3. Karakteristik Prosedur

Menurut Rasto dalam (Roy Irawan et al. 2020) prosedur yang dirancang harus memiliki karakteristik sebagai berikut:

1. Efisien
Prosedur dikatakan efisien jika mencapai hasil yang diinginkan dengan menggunakan waktu, upaya, dan peralatan yang minimum. Nilai pengeluaran lebih besar dari nilai pemasukan.
2. Efektif
Prosedur dikatakan efektif jika dapat mencapai tujuan pekerjaan yang telah ditetapkan.
3. Sederhana
Prosedur harus sederhana sehingga mudah dipahami dan diikuti. Prosedur perlu didesain sedemikian rupa sehingga cocok dengan persyaratan organisasi.
4. Konsisten
Prosedur harus memiliki hasil yang konsisten untuk setiap waktu. Jika tidak, kehandalan prosedur dipertanyakan. Prosedur yang konsisten memiliki jumlah kesalahan yang minimum.

5. Fleksibel

Prosedur harus didefinisikan dengan baik dan terstruktur. Prosedur seharusnya tidak begitu kaku, sehingga cukup fleksibel dengan perubahan organisasi. Prosedur juga harus fleksibel jika dihadapkan pada masalah yang luar biasa.

6. Diterima

Prosedur juga harus dapat diterima oleh para pengguna. Oleh karena itu, prosedur harus dirancang dengan memperhatikan unsur sumber daya manusia.

2.1.4. Manfaat Prosedur

Adapun manfaat dari prosedur menurut (Mulyadi 2018) adalah sebagai berikut:

1. Lebih memudahkan dalam langkah-langkah kegiatan yang akan datang.
2. Mengubah pekerjaan berulang-ulang menjadi rutin dan terbatas, sehingga menyederhanakan pelaksanaan dan untuk selanjutnya mengerjakan yang seperlunya saja.
3. Adanya suatu petunjuk atau program kerja yang jelas dan harus dipatuhi oleh seluruh pelaksana.
4. Membantu dalam usaha meningkatkan produktivitas kerja yang efektif dan efisien.
5. Mencegah terjadinya penyimpangan dan memudahkan dalam pengawasan, bila terjadi penyimpangan akan dapat segera diadakan perbaikan-perbaikan sepanjang dalam tugas dan fungsinya masing-masing.

2.2. Piutang

2.2.1. Pengertian Piutang

Menurut Kieso dalam (Dinda Alifa et al. 2020) mendefinisikan piutang sebagai klaim yang dimiliki atas pelanggan dan yang lainnya terkait uang, barang, maupun jasa.

Menurut Smith dalam (Mizuari Rahman 2018) “piutang dapat didefinisikan dalam arti luas sebagai hak atau klaim terhadap pihak lain atas uang, barang, dan jasa. Namun, untuk tujuan akuntansi, istilah ini umumnya diterapkan sebagai klaim yang diharapkan dapat diselesaikan melalui penerimaan kas”.

Menurut (Arifin dan Rasyid 2020) “piutang merupakan semua tuntutan, klaim, atau hak penagihan terhadap pelanggan baik berbentuk perkiraan uang, barang maupun jasa dan segala bentuk perkiraan seperti transaksi yang timbul karena adanya penjualan barang atau jasa secara kredit, dimana hal itu ditentukan oleh persyaratan yang telah disepakati bersama pada saat melakukan transaksi”.

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa piutang adalah tagihan perusahaan kepada pelanggan atau pihak lain terkait uang, barang, maupun jasa yang timbul akibat adanya suatu transaksi.

2.2.2. Jenis-jenis Piutang

Menurut Kieso dalam (Dinda Alifa et al. 2020) piutang dapat dikelompokkan berdasarkan jangka waktu pengumpulannya, yaitu sebagai berikut :

1. Piutang lancar (*short term receivables*)
Piutang yang diharapkan akan tertagih dalam satu tahun atau selama siklus operasi berjalan, mana yang lebih panjang.
2. Piutang tidak lancar (*long term receivables*)
piutang yang akan tertagih lebih dari satu tahun.

2.3. Iuran

2.3.1. Pengertian Iuran

Menurut UU RI No. 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (2011), Iuran adalah sejumlah uang yang dibayar secara teratur oleh Peserta, Pemberi Kerja, dan/atau Pemerintah.

Iuran kepesertaan menjadi modal finansial BPJS Ketenagakerjaan dalam penciptaan nilai memberikan perlindungan dan manfaat lain yang paripurna bagi tenaga kerja peserta Badan.

2.3.2. Dasar Perhitungan Iuran BPJS Ketenagakerjaan

Sesuai UU RI No. 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (2004), Pembayaran iuran dihitung berdasarkan persentase dari gaji pokok dan tunjangan tetap sesuai program perlindungan yang berlaku. Berikut dasar perhitungan iuran BPJS Ketenagakerjaan :

a. Tarif Iuran BPJS Ketenagakerjaan Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK)

Besarnya iuran jaminan kecelakaan kerja berdasarkan UU No. 40 Tahun 2004 pasal 34 adalah sebesar persentase tertentu dari upah atau penghasilan yang ditanggung seluruhnya oleh pemberi kerja. Dengan besaran iuran bervariasi untuk setiap kelompok pekerja sesuai dengan risiko lingkungan kerja.

Besarnya iuran jaminan kecelakaan kerja untuk peserta yang tidak menerima upah adalah jumlah nominal yang ditetapkan secara berkala oleh pemerintah.

b. Tarif Iuran BPJS Ketenagakerjaan Program Jaminan Hari Tua (JHT)

Besarnya iuran jaminan hari tua berdasarkan UU No. 40 Tahun 2004 pasal 38 untuk peserta penerima upah ditetapkan berdasarkan persentase tertentu dari upah atau penghasilan tertentu yang ditanggung bersama oleh pemberi kerja dan pekerja.

Besarnya iuran jaminan hari tua untuk peserta yang tidak menerima upah ditetapkan berdasarkan jumlah nominal yang ditetapkan secara berkala oleh pemerintah.

c. Tarif Iuran BPJS Ketenagakerjaan Program Jaminan Pensiun (JP)

Besarnya iuran jaminan pensiun berdasarkan UU No. 40 Tahun 2004 pasal 42 untuk peserta penerima upah ditentukan berdasarkan persentase tertentu dari upah atau penghasilan atau suatu jumlah nominal tertentu yang ditanggung bersama antara pemberi kerja dan pekerja.

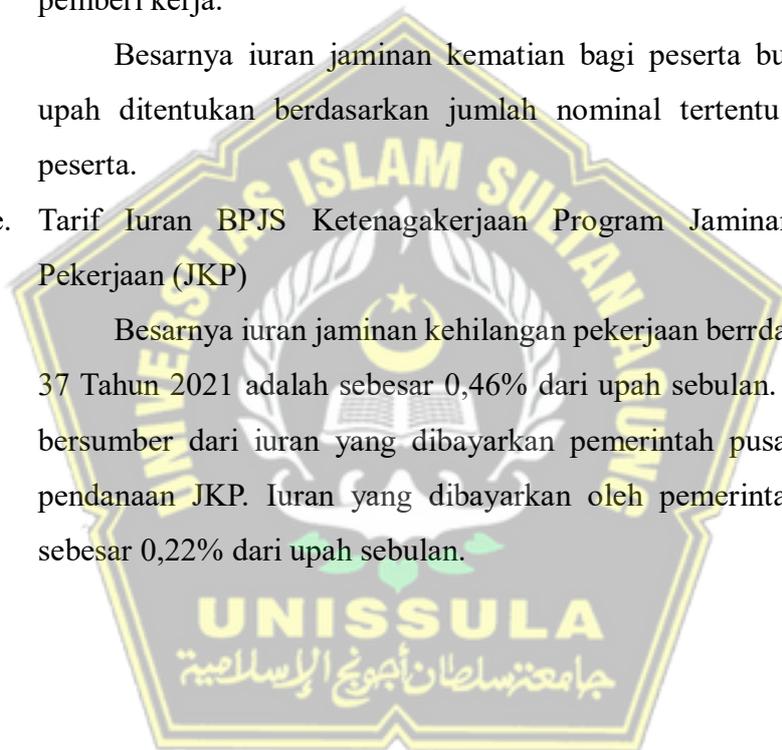
d. Tarif Iuran BPJS Ketenagakerjaan Program Jaminan Kematian (JKM)

Besarnya iuran jaminan kematian berdasarkan UU No. 40 Tahun 2004 pasal 46 bagi peserta penerima upah ditentukan berdasarkan persentase tertentu dari upah atau penghasilan yang ditanggung oleh pemberi kerja.

Besarnya iuran jaminan kematian bagi peserta bukan penerima upah ditentukan berdasarkan jumlah nominal tertentu dibayar oleh peserta.

e. Tarif Iuran BPJS Ketenagakerjaan Program Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP)

Besarnya iuran jaminan kehilangan pekerjaan berdasarkan PP No. 37 Tahun 2021 adalah sebesar 0,46% dari upah sebulan. Iuran tersebut bersumber dari iuran yang dibayarkan pemerintah pusat dan sumber pendanaan JKP. Iuran yang dibayarkan oleh pemerintah pusat yaitu sebesar 0,22% dari upah sebulan.



Tabel 2. 1
Tarif Iuran BPJS Ketenagakerjaan

Tarif Iuran BPJS Ketenagakerjaan Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK)		
Kepesertaan	Uraian	
Peserta Penerima Upah (PU)	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat risiko sangat rendah: 0,24% dari upah satu bulan • Tingkat risiko rendah: 0,54% dari upah satu bulan • Tingkat risiko sedang: 0,89% dari upah satu bulan • Tingkat risiko tinggi: 1,27% dari upah satu bulan • Tingkat risiko sangat tinggi: 1,74% dari upah satu bulan 	Dibayarkan Pemberi Kerja
Peserta Bukan Penerima Upah (BPU)	1% dari upah satu bulan	Dibayarkan Peserta
Peserta Migran Indonesia (PMI)	<ul style="list-style-type: none"> • Iuran Sebelum Bekerja ke Negara Tujuan: Rp37.500 • Selama & Setelah Bekerja*) <ul style="list-style-type: none"> ○ Rp332.500,-/24 bulan ○ Rp189.000,-/12 bulan ○ Rp108.000,-/6 bulan ○ Iuran masa perpanjangan: Rp13.500 per bulan 	Dibayarkan Peserta, iuran JKK dan JKM digabung
Peserta Jasa Konstruksi (JK)	<ul style="list-style-type: none"> • Berdasarkan upah pekerja (jika komponen upah tercantum dan diketahui): 1,74% 	Dibayarkan Pemberi Kerja

	<ul style="list-style-type: none"> Berdasarkan nilai proyek (jika komponen upah tidak tercantum dan tidak diketahui): <ol style="list-style-type: none"> sampai Rp100 juta: 0,21% di atas Rp100 juta s.d. Rp500 juta: 0,17% di atas Rp500 juta s.d. Rp1 miliar: 0,13% di atas Rp1 miliar s.d. Rp5 miliar: 0,11% di atas Rp5 miliar: 0,09% 	
Tarif Iuran BPJS Ketenagakerjaan Program Jaminan Hari Tua (JHT)		
Kepesertaan	Uraian	
Peserta Penerima Upah (PU)	5,7% dari upah sebulan	Dibayarkan Peserta: 2% Dibayarkan Pemberi Kerja: 3,7%
Peserta Bukan Penerima Upah (BPU)	2% dari upah sebulan	Dibayarkan Peserta
Peserta Migran Indonesia (PMI)	Rp50.000 – Rp600.000 per bulan	
Tarif Iuran BPJS Ketenagakerjaan Program Jaminan Pensiun (JP)		
Kepesertaan	Uraian	
Peserta Penerima Upah (PU)	3% dari upah sebulan (dengan batas upah atas tahun 2023 sebesar Rp9.559.600 dan BPJS Ketenagakerjaan setiap tahun menyesuaikan besaran upah tertinggi dengan menggunakan	Dibayarkan Peserta: 1%

	faktor pengali sebesar 1 ditambah tingkat pertumbuhan tahunan produk domestik bruto tahun sebelumnya)	Dibayarkan Pemberi Kerja: 2%
Tarif Iuran BPJS Ketenagakerjaan Program Jaminan Kematian (JKM)		
Kepesertaan	Uraian	
Peserta Penerima Upah (PU)	0,3% dari upah sebulan	Dibayarkan Pemberi Kerja
Peserta Bukan Penerima Upah (BPU)	Rp6.800	Dibayarkan Peserta
Peserta Migran Indonesia (PMI)	<ul style="list-style-type: none"> • Iuran Sebelum Bekerja ke Negara Tujuan: Rp37.500 • Selama & Setelah Bekerja*) <ul style="list-style-type: none"> ○ Rp332.500,-/24 bulan ○ Rp189.000,-/12 bulan ○ Rp108.000,-/6 bulan ○ Iuran masa perpanjangan: Rp13.500 per bulan. 	Dibayarkan Peserta, iuran JKK dan JKM digabung
Peserta Jasa Konstruksi (JK)	<ul style="list-style-type: none"> • Berdasarkan upah pekerja (jika komponen upah tercantum dan diketahui): 0,30% • Berdasarkan nilai proyek (jika komponen upah tidak tercantum dan tidak diketahui): <ol style="list-style-type: none"> 1. sampai Rp100 juta: 0,03% 2. di atas Rp100 juta s.d. Rp500 juta: 0,02% 3. di atas Rp500 juta s.d. Rp1 miliar: 0,02% 4. di atas Rp1 miliar s.d. Rp5 miliar: 0,01% 5. di atas Rp5 miliar: 0,01% 	Dibayarkan Pemberi Kerja

Tarif Iuran BPJS Ketenagakerjaan Program Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP)	
Kepesertaan	Uraian
Peserta Penerima Upah (PU)	<p>0,46% dari upah sebulan (dengan batas atas upah tahun 2021 sebesar Rp5 juta dan besaran batas upah dilakukan evaluasi setiap 2 tahun dan ditetapkan dengan Peraturan Pemerintah)</p> <p>Dibayarkan Pemerintah Pusat: 0,22%. Dari sumber pendanaan JKP (merupakan rekomposisi dari iuran program JKK sebesar 0,14% dan JKM sebesar 0,10%): 0,24%</p>

Sumber: www.bpjsketenagakerjaan.co.id

2.3.3. Waktu Pembayaran Iuran

Iuran bulanan BPJS Ketenagakerjaan harus dibayarkan paling lambat sampai tanggal 15 bulan berikutnya, jika terlambat dalam pembayaran iuran maka akan dikenakan denda 2% untuk setiap bulan keterlambatan dari total iuran bulanan yang dibayarkan.

2.4. Piutang Iuran

Menurut Peraturan BPJS Ketenagakerjaan Nomor 2 Tahun 2020 tentang Penghapusbukuan dan Penghapustagihan Piutang Iuran dan Piutang Denda (2020), Piutang iuran adalah iuran program jaminan sosial ketenagakerjaan yang telah jatuh tempo tetapi belum dibayar lunas oleh pemberi kerja.

2.5. Penagihan Piutang

2.5.1. Pengertian Penagihan Piutang

Menurut (Sinta dan Sundari 2024) penagihan piutang adalah proses atau kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan atau individu untuk mengumpulkan dana atau pembayaran yang belum diterima dari pelanggan atau pihak lain yang memiliki kewajiban untuk membayar. Proses ini biasanya terjadi setelah jatuh tempo pembayaran atau setelah batas waktu yang disepakati untuk pembayaran telah berakhir.

Menurut (Retno widowati et al. 2021) ada beberapa cara yang digunakan perusahaan dalam melakukan pengihan piutang yaitu:

1. Melalui Surat atau *E-mail*

Bilamana pembayaran hutang dari pelanggan sudah lewat beberapa hari tetapi belum dilakukan pembayaran maka perusahaan dapat mengirim surat atau *e-mail* untuk mengingatkan atau menegur pelanggan yang belum membayar hutangnya yang jatuh tempo. Apabila hutang tersebut belum juga dibayar setelah beberapa hari maka dapat dikirimkan lagi surat atau *e-mail* dengan teguran yang lebih keras.

2. Melalui Telepon

Apabila setelah pengiriman surat teguran ternyata tagihan tersebut belum juga dibayar maka bagian kredit dapat menelepon pelanggan secara pribadi, memintanya untuk segera melakukan pembayaran. Kalau dari hasil pembicaraan tersebut ternyata pelanggan mempunyai alasan yang dapat

diterima maka mungkin perusahaan dapat memberikan perpanjangan sampai jangka waktu tertentu.

3. Kunjungan Personal

Penagihan yang dilakukan jika pelanggan tidak juga melakukan proses pembayaran sesudah dihubungi melalui telepon, melakukan kunjungan secara personal atau pribadi ke tempat pelanggan sering kali digunakan karena dirasakan sangat penting dalam usaha-usaha pengumpulan piutang.

4. Tindakan Yuridis

Bilamana ternyata pelanggan tidak mau membayar kewajibannya maka perusahaan dapat menggunakan tindakan-tindakan hukum dengan mengajukan gugatan perdata melalui pengadilan. Hal itu dilakukan karena tidak adanya itikad yang baik dari pelanggan untuk memenuhi tanggung jawabnya melakukan pembayaran hutang.

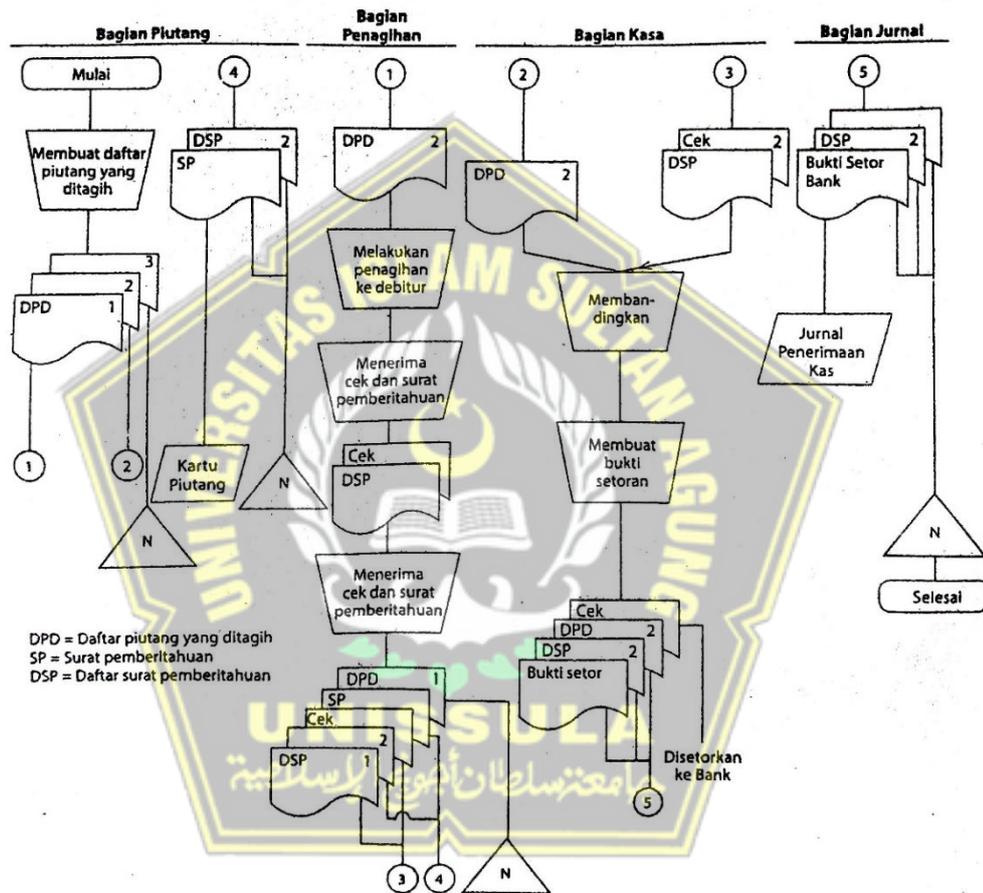
2.5.2. Prosedur Penagihan Piutang

Menurut (Sinta dan Sundari 2024) prosedur penagihan piutang adalah serangkaian langkah yang terstruktur dan sistematis yang dirancang oleh perusahaan untuk mengumpulkan pembayaran dari pelanggan atau pihak lain yang berhutang memastikan pembayaran piutang diterima tepat waktu, prosedur ini dirancang untuk meminimalisir berbagai hambatan yang mungkin muncul selama proses penagihan.

Adapun prosedur penagihan piutang secara rinci yang dinyatakan oleh (Mulyadi 2018, 411) dalam bukunya Sistem Akuntansi adalah sebagai berikut:

1. Bagian piutang memberikan daftar piutang yang sudah saatnya ditagih kepada bagian penagihan.
2. Bagian penagihan mengirimkan penagih, yang merupakan karyawan perusahaan, untuk melakukan penagihan kepada debitur.
3. Bagian penagihan menerima cek atas nama dan surat pemberitahuan (*remittance advice*) dari debitur.
4. Bagian penagihan menyerahkan cek kepada bagian kasa.

5. Bagian penagihan menyerahkan surat pemberitahuan kepada bagian piutang untuk kepentingan posting ke dalam kartu piutang.
6. Bagian kasa mengirim kuitansi sebagai tanda penerimaan kas kepada debitur.
7. Bagian kasa menyetorkan cek ke bank, lalu akan dilakukan *endorsement* oleh pejabat yang berwenang.
8. Bank perusahaan melakukan *clearing* atas cek tersebut ke bank debitur.



Gambar 2. 1
Flowchart Penerimaan Kas dari Piutang Melalui Penagihan Perusahaan

Sumber : (Mulyadi 2018, 413)

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan jenis data kualitatif. Menurut (Rukajat 2018) penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha menggambarkan fenomena yang terjadi secara realistik, nyata dan kekinian, karena penelitian ini terdiri dari membuat uraian, gambar atau lukisan secara sistematis, faktual dan tepat mengenai fakta, ciri dan hubungan antara fenomena yang dipelajari.

3.2. Objek Penelitian

Objek penelitian menurut (Sugiyono 2020) adalah variabel penelitian yang pada dasarnya merupakan segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.

Dalam penulisan tugas akhir ini, yang akan menjadi objek penelitian adalah prosedur penagihan piutang pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Semarang Majapahit.

3.3. Sumber Data

Sumber data yang digunakan penulis untuk mengumpulkan data dalam tugas akhir ini yaitu sumber sekunder. Menurut (Sugiyono 2020), sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.

Sumber sekunder yang penulis gunakan dalam penulisan tugas akhir ini diperoleh dari buku, jurnal, dan dokumen resmi perusahaan. Sumber sekunder ini nantinya dapat mempermudah penulis dalam penelitian ini.

3.4. Metode Pengumpulan Data

Menurut (Nafisatur 2024), metode pengumpulan data adalah proses sistematis dalam penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi dari berbagai sumber yang relevan untuk menjawab pertanyaan penelitian yang telah ditetapkan.

Metode pengumpulan data yang penulis gunakan dalam tugas akhir ini yaitu dokumentasi. Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dari dokumen, arsip, atau bahan tertulis lainnya yang berkaitan dengan fenomena penelitian. Dokumen yang digunakan penulis yaitu buku, jurnal, dan dokumen tertulis yang bersifat resmi milik instansi yaitu *website* resmi instansi. Studi dokumentasi memberikan wawasan tentang konteks historis, kebijakan, peristiwa, dan perkembangan yang relevan dengan fenomena yang penulis teliti.

3.5. Metode Analisis Data

Menurut (Sugiyono 2020), analisis data merupakan proses menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dokumentasi, dan bahan-bahan lain yang relevan sehingga mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada khalayak umum.

Metode analisis yang penulis gunakan adalah metode deskriptif. Menurut (Sugiyono 2020) “metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya”.

Adapun langkah-langkah analisis deskriptif dalam penulisan tugas akhir ini, meliputi:

1. Menguraikan prosedur penagihan piutang iuran di BPJS Ketenagakerjaan Semarang Majapahit.
2. Menguraikan secara teori tentang prosedur penagihan piutang.

3. Membandingkan prosedur penagihan piutang iuran di BPJS Ketenagakerjaan Semarang Majapahit dengan teori prosedur penagihan piutang.



BAB IV

HASIL PENGAMATAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Perusahaan

4.1.1. Sejarah BPJS Ketenagakerjaan

Sesuai Amandemen Undang-Undang dasar 1945, Pasal 34 Ayat (2) Pemerintah mengembangkan sistem jaminan sosial. sebagai bentuk pelaksanaan amanah tersebut, Pemerintah menerbitkan UU No.40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Program jaminan sosial dijalankan berdasarkan *funded social security* yang didanai peserta. Pemerintah membentuk Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan, sebagai pelaksanaan program jaminan sosial.

Pembentukan BPJS Ketenagakerjaan telah melewati rentang waktu panjang, dengan diawali penerbitan PP No.33 Tahun 1977 tentang Asuransi Sosial Tenaga Kerja (ASTEK) yang mewajibkan setiap pemberi kerja/pengusaha swasta dan BUMN mengikuti program tersebut. Peraturan Pemerintah ini kemudian disusul oleh penerbitan PP No.34 Tahun 1977 tentang pembentukan wadah penyelenggara ASTEK yaitu Perum Astek.

Tahun 1992 Pemerintah menerbitkan UU No.3 Tahun 1992 tentang Jaminan Sosial Tenaga Kerja (Jamsostek). Tiga tahun kemudian pada tahun 1995 Pemerintah menerbitkan PP No.36 Tahun 1995 yang menetapkan PT Jamsostek (Persero) sebagai badan penyelenggara Jaminan Sosial Tenaga Kerja. Program Jamsostek memberikan perlindungan dasar untuk memenuhi kebutuhan minimal bagi tenaga kerja dan keluarganya, dengan memberikan kepastian berlangsungnya arus penerimaan penghasilan keluarga sebagai pengganti sebagian atau seluruhnya penghasilan yang hilang, akibat risiko sosial.

Akhir tahun 2004, Pemerintah memberlakukan UU No.40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Undang-undang itu berhubungan

dengan Amandemen UUD 1945 tentang perubahan pasal 34 ayat 2, yang kini berbunyi: "Negara mengembangkan sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyat dan memberdayakan masyarakat yang lemah dan tidak mampu sesuai dengan martabat kemanusiaan". Manfaat perlindungan tersebut dapat memberikan rasa aman kepada pekerja sehingga dapat lebih berkonsentrasi dalam meningkatkan motivasi maupun produktivitas kerja.

Berikutnya, pada tahun 2011 terbit UU No.24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, dan pada tahun 2014 PT Jamsostek berubah menjadi Badan Hukum Publik. PT Jamsostek (Persero) yang bertransformasi menjadi BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Ketenagakerjaan tetap dipercaya untuk menyelenggarakan program jaminan sosial tenaga kerja, yang meliputi JKK (Jaminan Kecelakaan Kerja), JKM (Jaminan Kematian), dan JHT (Jaminan Hari Tua).

Setelah resmi beroperasi sebagai badan yang mengelola jaminan sosial ketenagakerjaan, pada 1 juli 2015 BPJS Ketenagakerjaan menyelenggarakan Jaminan Pensiun sebagai perlindungan maksimal bagi pekerja indonesia.

Pada tahun 2016 Presiden menerbitkan Keputusan Presiden (Keppres) no.25/P/2016. Berdasarkan Keppres tersebut, Presiden mengangkat dan menetapkan Dewan Pengawas serta Direksi BPJS Ketenagakerjaan.

Pada tahun 2018 tepatnya pada tanggal 5 februari dilakukan peluncuran sistem keagenan Penggerak Jaminan Sosial Nasional (Perisai) untuk memperluas cakupan kepesertaan. Perisai menyasar pekerja informal atau pekerja Bukan Penerima Upah (BPU) dan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) dan pada tanggal 11 Maret dilakukan Peluncuran aplikasi BPJSTKU yang dimaksudkan antara lain untuk memperluas cakupan kepesertaan dan memberikan layanan kepesertaan kepada Pekerja Migran Indonesia (PMI).

Pada tahun 2019 tepatnya tanggal 5 Desember BPJS Ketenagakerjaan mencanangkan panggilan baru Badan: Panggil Kami BPJAMSOSTEK agar lebih mudah dikenal oleh masyarakat luas.

Pada tahun 2020 Pelayanan Tanpa Kontak Fisik (LAPAK ASIK) menjadi momentum langkah BPJS Ketenagakerjaan untuk menyediakan

tempat kerja yang layak dan aman bagi pekerja dan peserta, dengan tetap memberikan pelayanan di masa pandemi COVID-19.

Pada tahun 2021 BPJAMSOSTEK mencanangkan layanan syariah di Nanggroe Aceh Darussalam dan di tahun 2022 BPJS Ketenagakerjaan juga mencanangkan program baru, yaitu Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP) yang efektif per Februari 2022.

Menyadari besar dan mulianya tanggung jawab tersebut, BPJS Ketenagakerjaan pun terus meningkatkan kompetensi di seluruh lini pelayanan sambil mengembangkan berbagai program dan manfaat yang langsung dapat dinikmati oleh pekerja dan keluarganya. Kini dengan sistem penyelenggaraan yang semakin maju, program BPJS Ketenagakerjaan tidak hanya memberikan manfaat kepada pekerja dan pengusaha saja, tetapi juga memberikan kontribusi penting bagi peningkatan pertumbuhan ekonomi bangsa dan kesejahteraan masyarakat Indonesia.

4.1.2. Visi, Misi, dan Nilai-Nilai Budaya

1. Visi

Visi BPJS Ketenagakerjaan adalah:

Mewujudkan jaminan sosial ketenagakerjaan yang terpercaya, berkelanjutan dan menyejahterakan seluruh pekerja Indonesia.

2. Misi

Misi BPJS Ketenagakerjaan adalah:

- a. Melindungi, melayani & menyejahterakan pekerja dan keluarga.
- b. Memberikan rasa aman, mudah & nyaman untuk meningkatkan produktivitas dan daya saing peserta.
- c. Memberikan kontribusi dalam pembangunan dan perekonomian bangsa dengan tata kelola baik.

3. Nilai-Nilai

Untuk mencapai Visi dan Misi BPJS Ketenagakerjaan, disusun nilai budaya yang menjadi pedoman, penyaring tentang baik/buruk, benar/salah dalam berperilaku, beraktivitas, dan bekerja sehari-hari oleh seluruh insan BPJS Ketenagakerjaan.

BPJS Ketenagakerjaan merumuskan nilai budaya yang disebut dengan Iman ETHIKA, yaitu:

a. Iman

Insan BPJS Ketenagakerjaan beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, bekerja sebagai ibadah untuk memberikan manfaat dan nilai bagi pekerja, keluarga, masyarakat dan bangsa.

b. ETHIKA

Ekselen : Insan BPJS Ketenagakerjaan selalu bersikap profesional, inovatif, dan bersungguh-sungguh dalam mengupayakan hasil terbaik untuk memberikan manfaat serta, nilai tambah bagi organisasi dan lingkungan.

Teladan : Insan BPJS Ketenagakerjaan senantiasa memulai dari dirinya sendiri untuk berperilaku sesuai dengan norma, etika dan peraturan yang berlaku, sehingga dapat menjadi contoh (role model) bagi lingkungan sekitarnya.

Harmoni : Insan BPJS Ketenagakerjaan mampu membangun kerja sama, keselarasan, dan mengutamakan keberhasilan bersama.

Integritas : Insan BPJS Ketenagakerjaan senantiasa dapat menjaga amanah, jujur, satu dalam kata dan perbuatan, dapat dipercaya, serta berkomitmen untuk patuh pada norma, etika, dan peraturan yang berlaku.

Kepedulian : Insan BPJS Ketenagakerjaan senantiasa peduli pada peserta, lingkungan kerja, dan organisasi, sehingga ikut merasa bertanggung jawab dan secara tulus berpartisipasi aktif untuk membawa kemajuan organisasi.

Antusias : Insan BPJS Ketenagakerjaan senantiasa bekerja dengan sukacita, proaktif, serta bersemangat dalam melaksanakan pekerjaan.

4.1.3. Struktur Organisasi Kantor BPJS Ketenagakerjaan Semarang Majapahit



Gambar 4. 1

Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan Semarang Majapahit

Adapun deskripsi jabatan pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Semarang Majapahit adalah sebagai berikut:

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 kantor 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 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. Bidang kepesertaan terbagi menjadi 3 sub bagian yaitu AR (Account Representative), ARK (Account Representative Khusus), dan PAP (Petugas Administrasi peserta).

- 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*).
 - 3) memberikan pelayanan dan menangani keluhan peserta dengan cepat dan tepat, guna tercapainya tertib administrasi, terjalinnya hubungan baik dengan peserta, dan meningkatkan kepesertaan dan iuran yang telah ditetapkan.
- b. ARK (Account Representative Khusus)
 - 1) Membina ke sektor informal, seperti BPU (Bukan Penerima Upah). 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*)
 - 3) Memberikan pelayanan dan menangani keluhan peserta dengan cepat dan tepat, guna tercapainya tertib administrasi, terjalinnya 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. Bidang pelayanan terbagi menjadi 3 sub bagian yaitu Case Manager, Penata Pelayanan, dan Customer Service Officer.

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 dan 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 berkeasnya, 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

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 dan/atau tempat yang berkaitan dengan objek pemeriksaan.

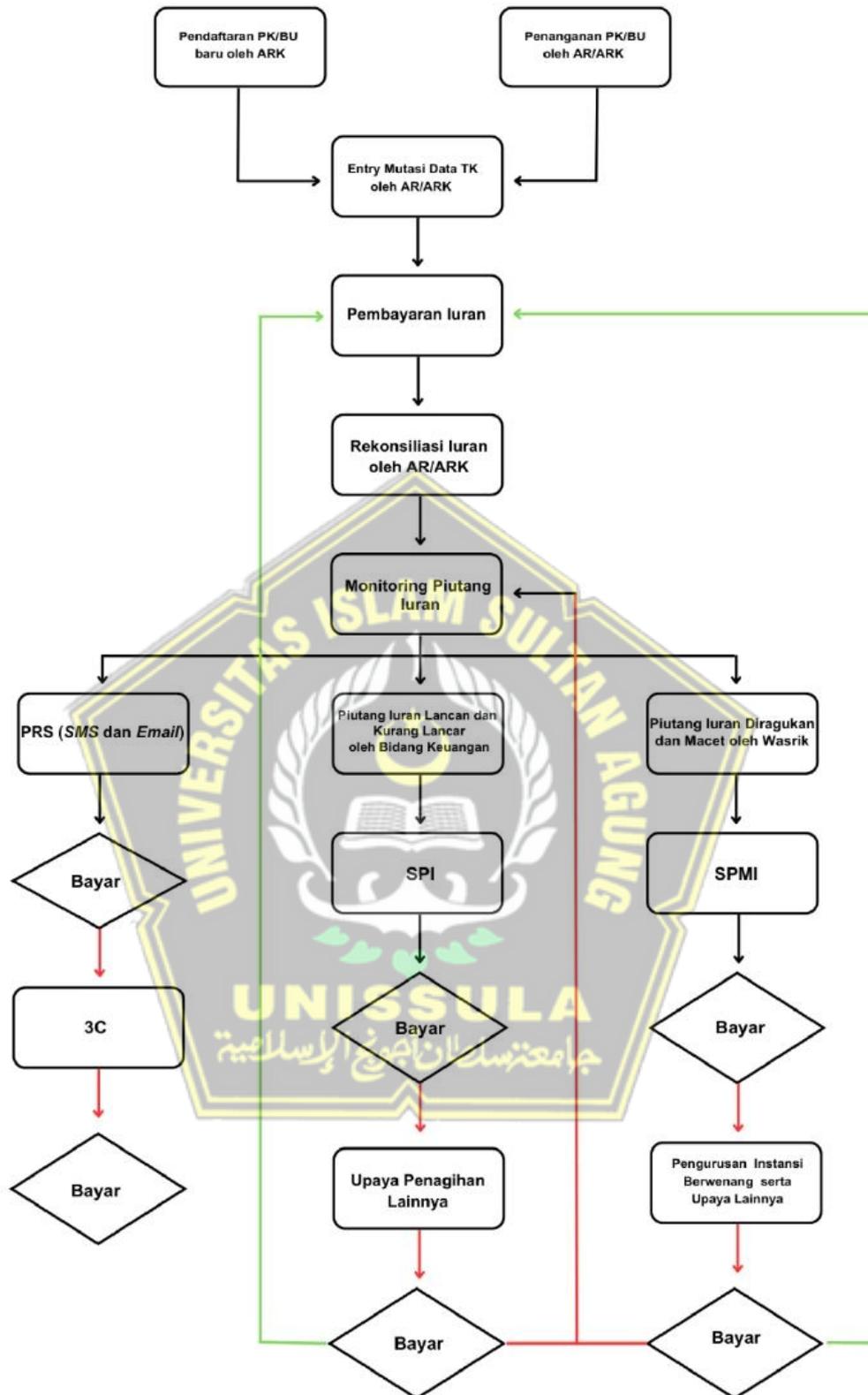
4.2. Hasil

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).

Penagihan piutang iuran di BPJS Ketenagakerjaan Semarang Majapahit merupakan kegiatan melakukan tagihan iuran program yang sudah jatuh tempo tetapi belum dibayarkan seluruhnya atau sebagian oleh peserta kepada BPJS Ketenagakerjaan. Piutang iuran sebagaimana dimaksud timbul ketika sudah melebihi jatuh tempo tanggal 15 (lima belas) bulan berikutnya dari bulan iuran bersangkutan.

Monitoring iuran dilakukan oleh bidang kepesertaan bagian AR (Account Representative) dan ARK (Account Representative Khusus) dengan melakukan pembinaan agar peserta tertib melakukan pembayaran iuran dan untuk meminimalkan jumlah piutang iuran serta mendukung penyediaan data untuk proses penagihan piutang iuran oleh petugas penata keuangan dan petugas pengawas pemeriksa.

Menurut hasil dari wawancara yang telah dilakukan, berikut ini adalah prosedur penagihan piutang iuran yang diterapkan oleh BPJS Ketenagakerjaan Semarang Majapahit:



Gambar 4. 2
Bagan Alir Penagihan Piutang Iuran

Penjelasan alur penagihan piutang iuran :

1. Pendaftaran peserta baru yang ditangani oleh ARK (Account Representative Khusus).
2. Selain adanya pendaftaran peserta baru juga dilakukan penanganan peserta oleh AR (Account Representative) dan ARK (Account Representative Khusus) sesuai dengan pembagian yang telah ditentukan sebelumnya, dengan tujuan untuk memberikan pelayanan dan menangani keluhan peserta dengan cepat dan tepat guna tercapainya tertib administrasi.
3. Selanjutnya AR (Account Representative) dan ARK (Account Representative Khusus) melakukan entry mutasi data peserta untuk memastikan semua perubahan data (baik dari pendaftaran baru maupun penanganan peserta) tercatat dengan benar.
4. Jika peserta melakukan pembayaran iuran di setiap bulannya maka proses dilanjutkan ke tahap rekonsiliasi iuran.
5. Rekonsiliasi iuran yang dilakukan oleh AR (Account Representative) dan ARK (Account Representative Khusus) untuk memastikan data pembayaran sesuai dengan catatan yang ada.
6. Selain memberikan pelayanan dan menangani keluhan peserta dengan cepat dan tepat AR (Account Representative) dan ARK (Account Representative Khusus) juga memonitoring piutang iuran dengan memantau secara berkala untuk memastikan iuran peserta tidak menunggak.
7. Monitoring piutang iuran dilakukan sebagai pengingat dan penagihan iuran melalui media elektronik melalui:
 - a. *Payment Reminder System (PRS)*

PRS dilakukan dengan menggunakan *short message service (SMS)* dan *electronic mail (email)* kepada peserta yang dikirim setiap awal bulan agar membayarkan iuran tepat waktu.
 - b. *3C (Collection Contact Center)*

Penagihan melalui 3C dilakukan setiap bulan sebagai tindak lanjut kegiatan pemberitahuan iuran pada PRS yang bertujuan untuk pengingat pembayaran iuran paling lambat tanggal 15 bulan berikutnya.

8. Untuk piutang iuran kategori piutang lancar dan piutang kurang lancar proses penagihannya dilakukan oleh petugas penata keuangan. Petugas akan mengirimkan Surat Penagihan Iuran (SPI) kepada peserta secara tertulis. Apabila setelah dikirim SPI tetapi peserta belum juga melakukan pembayaran maka akan dilakukan upaya penagihan lain sebelum piutangnya berpindah kategori ke piutang diragukan dan piutang macet.
9. Untuk piutang iuran kategori piutang diragukan dan piutang macet proses penagihannya dilakukan oleh petugas pengawas pemeriksa. Petugas akan mengirimkan Surat Pemberitahuan Menunggak Iuran (SPMI) kepada peserta. Apabila setelah dikirim SPMI tetapi peserta belum juga melakukan pembayaran maka BPJS akan bekerjasama dengan instansi yang berwenang dalam melakukan optimalisasi penagihan.
10. Apabila dalam penagihan kategori piutang diragukan dan piutang macet terdapat kendala yang berarti maka akan melimpahkan pengurusan piutang tersebut kepada PUPN (Panitia Urusan Piutang Negara).

Dokumen yang Digunakan dalam Penagihan Piutang Iuran

Adapun dokumen yang digunakan pada saat penagihan piutang iuran di BPJS Ketenagakerjaan Semarang Majapahit, yaitu:

- a. Form Tagihan
merupakan total tagihan iuran dan tunggakan yang harus dibayarkan oleh badan usaha setiap bulannya.
- b. Data Tagihan
merupakan rincian data pekerja yang bekerja pada badan usaha tersebut yang terdaftar sebagai peserta.
- c. Nomor Virtual Account dan/atau Kode Iuran
merupakan nomor identifikasi peserta BPJS Ketenagakerjaan yang digunakan untuk melakukan pembayaran iuran bulanan.
- d. Bukti Setor Bank
merupakan dokumen yang diberikan oleh bank sebagai bukti bahwa telah melakukan pembayaran iuran.

4.3. Pembahasan

1. Prosedur penagihan piutang iuran di BPJS Ketenagakerjaan Semarang Majapahit berbasis sistem online yang terintegrasi. Penagihan piutang iuran diawali dengan proses monitoring proaktif untuk memastikan kepatuhan peserta dalam membayar iuran, sekaligus mengurangi risiko piutang macet. Dengan mengirimkan *short message service* (SMS) dan *electronic mail* (email) kepada peserta yang dikirim setiap awal bulan serta mengirim pemberitahuan iuran melalui 3C (*Collection Contact Center*) dilakukan setiap bulan sebagai pengingat pembayaran iuran paling lambat tanggal 15 bulan berikutnya. Penagihan piutang iuran dilakukan dengan mengelompokkan berdasarkan jenisnya terlebih dahulu, kemudian penagihan akan dilakukan oleh dua fungsi yang berbeda. Untuk piutang iuran kategori piutang lancar dan piutang kurang lancar proses penagihannya dilakukan oleh petugas penata keuangan sedangkan piutang iuran kategori piutang diragukan dan piutang macet proses penagihannya dilakukan oleh petugas pengawas pemeriksa.
2. Analisis perbandingan prosedur penagihan piutang menurut teori dengan prosedur penagihan piutang iuran di BPJS Ketenagakerjaan Semarang Majapahit:
 - a. Fungsi yang Terkait
Fungsi yang terkait dalam penagihan piutang menurut teori yaitu bagian piutang, bagian penagihan, bagian kasa, dan bagian jurnal. Sedangkan fungsi yang terkait dalam pelaksanaannya di BPJS Ketenagakerjaan Semarang Majapahit yaitu AR (Account Representative) dan ARK (Account Representative Khusus) sebagai bagian piutang serta bagian penagihan dilakukan oleh petugas penata keuangan dan petugas pengawas pemeriksa.
 - b. Tahapan Penagihan
Berdasarkan teori yang ada proses penagihan piutang dilakukan secara bertahap, dimulai dari langkah-langkah yang bersifat persuasif hingga

tindakan yang lebih tegas. Tahapannya diawali dengan pengiriman surat peringatan atau teguran, penelponan pelanggan untuk mengingatkan pembayaran, kunjungan langsung ke pelanggan, dan tindakan hukum jika diperlukan. Sedangkan di BPJS Ketenagakerjaan Semarang Majapahit, proses penagihan piutang iuran diawali dengan proses monitoring yang lebih proaktif untuk memastikan kepatuhan peserta/perusahaan dalam membayar iuran, sekaligus mengurangi risiko piutang macet. Meskipun demikian, langkah-langkah penagihan seperti pengiriman surat teguran, penelponan, dan tindakan hukum tetap dilakukan jika diperlukan.

c. Sistem yang Digunakan

Menurut teori yang digunakan sebagai pembandingan, dalam pencatatan piutang masih melibatkan pencatatan manual. Sedangkan di BPJS Ketenagakerjaan Semarang Majapahit semua dilakukan dengan sistem komputerisasi atau sistem online yang terintegrasi, di mana transaksi pembayaran otomatis tercatat di Kantor Pusat.

Perbandingan prosedur penagihan piutang menurut teori dengan prosedur penagihan piutang iuran di BPJS Ketenagakerjaan Semarang Majapahit memiliki fungsi yang sama dalam menjalankan penagihan piutang, setiap bagian telah melaksanakan tugas dan tanggungjawab sebagaimana mestinya. BPJS Ketenagakerjaan Semarang Majapahit telah mengoptimalkan proses penagihan piutang melalui integrasi fungsi, pendekatan proaktif, dan sistem komputerisasi yang efisien. Hal ini memberikan keunggulan tersendiri dibandingkan dengan prosedur penagihan piutang yang dijelaskan dalam teori.

3. Adapun faktor-faktor yang menghambat efektivitas pada saat berlangsungnya penagihan piutang iuran di BPJS Ketenagakerjaan Semarang Majapahit:

a. Identitas peserta yang tidak sesuai

Dikarenakan adanya data identitas peserta (seperti alamat, nomor telepon, atau informasi lainnya) yang tidak valid ataupun sudah berganti. Menyebabkan petugas pengawas pemeriksa tidak dapat menghubungi peserta untuk mengingatkan atau menagih pembayaran iuran yang tertunggak sehingga petugas pengawas pemeriksa harus menghabiskan waktu dan tenaga ekstra untuk melacak peserta dengan data yang tidak valid, yang seharusnya bisa digunakan untuk tugas lain. Selanjutnya petugas pengawas pemeriksa akan melakukan konfirmasi dan validasi kepada (Account Representative) dan ARK (Account Representative Khusus) selaku pembina peserta tersebut.

b. Peserta/Badan usaha mengalami kesulitan finansial atau sedang dalam proses pailit.

Peserta/badan usaha mengalami kesulitan finansial atau pailit sehingga tidak memiliki likuiditas yang cukup untuk membayar kewajibannya, termasuk piutang iuran mengakibatkan proses penagihan tertunda. Apabila ditemui badan usaha yang mengalami pailit, selanjutnya petugas pengawas pemeriksa akan berkoordinasi dengan unit hukum dan kepatuhan untuk menindaklanjuti piutang iuran ke kurator serta melakukan koordinasi dengan bidang kepesertaan untuk menonaktifkan kepesertaan pemberi kerja/badan usaha disertai bukti yang sesuai dengan aturan.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis terhadap Prosedur Penagihan Piutang Iuran pada BPJS Ketenagakerjaan Semarang Majapahit maka dapat diambil kesimpulan bahwa

1. Prosedur penagihan piutang di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Majapahit telah dioptimalkan melalui integrasi fungsi, pendekatan proaktif dengan menjalin komunikasi dan hubungan baik dengan peserta, serta mengingatkan tagihan iuran sebelum atau sesudah jatuh tempo, didukung oleh sistem online yang terintegrasi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi penagihan.
2. Proses penagihan piutang iuran di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Majapahit masih menghadapi beberapa hambatan yang mengurangi efektivitas, di antaranya:
 - a. Identitas peserta yang tidak sesuai, menyebabkan penagihan tertunda karena petugas harus melacak peserta dengan data yang tidak valid, yang memakan waktu lama.
 - b. Peserta atau badan usaha yang mengalami kesulitan finansial atau dalam proses pailit, mengharuskan BPJS Ketenagakerjaan melalui proses hukum yang panjang dan kompleks, seperti mengajukan klaim ke kurator atau pengadilan.

Kedua faktor ini memperlambat proses penagihan dan membutuhkan upaya ekstra untuk memastikan piutang iuran dapat ditagih.

5.2. Keterbatasan

Pengawasan SOP yang ketat menjadi hambatan dalam penelitian ini, mengakibatkan tidak semua data yang dibutuhkan dapat diperoleh secara optimal. Penulis tidak mampu mengakses data yang bersifat kuantitatif seperti data piutang berdasarkan pengklasifikasian yang diterapkan dalam beberapa periode terakhir, sehingga penulis hanya mampu mendasarkan penelitian ini berdasarkan data wawancara yang bersifat objektif.

5.3. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah peneliti jabarkan diatas maka peneliti memberikan saran-saran yang diharapkan bermanfaat bagi pihak- pihak yang berkepentingan. Beberapa saran yang ingin peneliti sampaikan adalah sebagai berikut :

1. Perlu dilakukan verifikasi data identitas peserta secara berkala oleh AR (Account Representative) dan ARK (Account Representative Khusus) selaku pembina peserta, misalnya setiap 6 bulan atau 1 tahun, untuk memastikan keakuratan dan kebaruan data, sehingga mengurangi penundaan penagihan akibat data tidak valid, meningkatkan efektivitas proses penagihan, dan memberikan layanan yang lebih baik kepada peserta.
2. Melakukan sosialisasi melalui platform digital secara kontinu kepada peserta BPJS Ketenagakerjaan tentang cara pembayaran yang mudah dan cepat melalui bank atau sistem autodebit, serta menyampaikan manfaat program jaminan yang ditawarkan, agar peserta semakin tertarik dan termotivasi untuk membayar iuran tepat waktu.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardiyos. 2013. *Kamus Standar Akuntansi*. Jakarta: Citra Harta Prima.
- Arifin, Rahmat, dan Abdul Rasyid. 2020. “Analisi Pengendalian Piutang Usaha Terhadap Penerimaan Kas Pada PT. Asmat Jaya Pratama Rahmat.” *FuturE*, no. 1980: 44–51.
- Clara, Regina, Audrey Kaseger, Natalia Adot, dan Jones Parlindungan Nadapdap. 2024. “Analisis Prosedur Pengkreditan Pada Credit Union (CU) Keluarga Kudus Bengkulu.” *Management Studies and Entrepreneurship Journal* 5 (1): 330–35. <http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>.
- Dinda Alifa et al. 2020. “Analisis Penerapan Sistem Pengendalian Internal Atas Sistem Penagihan Piutang Dan Pengaruhnya Terhadap Upaya Minimalisasi Jumlah Piutang Tak Tertagih Pada Pt X Periode 2014-2016.” *Accounting Cycle Journal* 1 (1): 89–107.
- Joel G, Siegel, dan Jae K. Shim. 1999. “Kamus Istilah Akuntansi.” *Kamus Istilah Akuntansi*, 68.
- Mizuari Rahman, Fadel. 2018. “Sistem Informasi Akuntansi Atas Penagihan Piutang Dalam Menunjang Keefektifan Penerimaan Kas Pada PT. Fadel Pelumas Indonesia.” *Skripsi*.
- Mulyadi. 2018. *Sistem Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nafisatur, M. 2024. “Metode Pengumpulan Data Penelitian.” *Metode Pengumpulan Data Penelitian* 3 (5): 5423–43.
- “Peraturan BPJS Ketenagakerjaan Nomor 2 Tahun 2020 tentang Penghapusbukuan dan Penghapustagihan Piutang Iuran dan Piutang Denda.” 2020, no. 1036: 4. www.peraturan.go.id.
- Prawiranegara, Benny. 2014. “Peranan sistem penagihan piutang dalam meningkatkan efektivitas pengendalian intern piutang.” *Jurnal Wawasan dan Riset Akuntansi* 2 (1): 23–32.
- Ramdania, Anisa Nur, Dyah Ratnawati, Pembangunan Nasional, dan Veteran Jawa. 2024. “Analisis Sistem Informasi Akuntansi Pengendalian Internal terhadap Efektivitas Penagihan Piutang pada PT. Lamong Energi Indonesia” 8: 33775–83.
- Retno widowati et al. 2021. “Analisis Proses Penagihan Piutang Pelanggan Di PT Tangkas Cipta Optimal, Jakarta.” *Jurnal Akuntansi dan Bisnis* 7 (02): 14–22. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.47686/jab.v7i02.444>.

Roy Irawan et al. 2020. “Analisa Prosedur Administrasi Pengadaan Barang Pada PT Helix Sukses Makmur Tangerang.” *Akrab Juara : Jurnal Ilmu-ilmu Sosial* 5: 174–81.

Rukajat, Ajat. 2018. *Pendekatan Penelitian Kualitatif*.

Sinta, Dewi, dan Siti Sundari. 2024. “Analisis Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Efektivitas Penagihan Piutang PT. Sukses Sejahtera Bersama Indonesia.” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen* 2 (8): 92–97. <https://doi.org/10.61722/jiem.v2i8.2176>.

Sugiyono. 2020. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*.

“UU RI No. 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.” 2011 53 (9): 167–69.

“UU RI No. 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.” 2004, 1–16. [http://www.komnasham.go.id/sites/default/files/dokumen/UU NO 39 TAHUN 1999 HAM_0.pdf](http://www.komnasham.go.id/sites/default/files/dokumen/UU_NO_39_TAHUN_1999_HAM_0.pdf).

