

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan berjalannya waktu, kebutuhan kehidupan manusia semakin meningkat. Pekerjaan menjadi salah satu jembatan dalam pemenuhan kebutuhan tersebut. Selain memenuhi kebutuhan yang harus dipenuhi, masa depan juga tak lepas dari pertimbangan dari hasil pekerjaan yang didapat. Jaminan sosial dalam bentuk tabungan hari tua merupakan hal penting yang harus dipikirkan oleh instansi agar tenaga kerja merasa aman dan terlindungi, bahkan setelah tidak lagi bekerja aktif." (Yanti & Musmini, 2022). Tabungan untuk kehidupan di masa depan yang tak terencana. Tak hanya kita sendiri instansi tempat dimana kita bekerja juga sebaiknya memikirkan bagaimana cara instansi tersebut menjamin setiap tenaga kerja yang dimiliki. Jaminan tersebut dapat berupa tabungan untuk masa depan ketika sudah tidak bekerja. Hal ini juga harus dipikirkan oleh instansi agar tenaga kerja merasa aman ketika bekerja.

Sistem Informasi Akuntansi (SIA) adalah sebuah sistem yang mengumpulkan, menyimpan dan mengolah data keuangan dan akuntansi yang digunakan oleh pengambil keputusan. Sistem Informasi Akuntansi (SIA) adalah sistem yang mengumpulkan, menyimpan, memproses, dan menyajikan data keuangan untuk mendukung pengambilan keputusan dalam organisasi. (Kompas, 2023). Informasi akuntansi merupakan sistem yang umumnya berbasis komputer dan metode untuk melacak kegiatan akuntansi dalam hubungannya dengan sumber daya teknologi informasi. Dengan adanya sistem informasi yang memadai, perusahaan akan lebih

mudah untuk memantau perkembangan perusahaan.

Sistem Informasi Akuntansi (SIA) adalah sistem berbasis teknologi yang berfungsi untuk mengumpulkan, mencatat, menyimpan, dan mengolah data keuangan serta menghasilkan informasi yang dibutuhkan dalam proses pengambilan keputusan. Digitalisasi SIA memberikan dampak signifikan dalam mempercepat proses transaksi, meningkatkan efisiensi operasional, memungkinkan pengawasan langsung oleh pemilik, serta memberikan akses informasi keuangan secara real-time. Dengan sistem yang terintegrasi dan otomatis, SIA membantu perusahaan dalam menyajikan laporan keuangan yang akurat, meningkatkan transparansi, dan mendukung efisiensi tenaga kerja karena berkurangnya aktivitas manual. Keunggulan-keunggulan ini menjadikan SIA sebagai alat penting dalam menghadapi tantangan bisnis di era digital, termasuk dalam masa krisis seperti pandemi. Julianto, dan Wiguna, (2022).

Program BPJS Ketenagakerjaan merupakan program pemerintah yang bertujuan memberikan perlindungan dasar bagi pengek kerja untuk menjagaharkat dan martabatnya sebagai manusia dalam mengatasi masalah resiko-resiko sosial ekonomi yang timbul. Resiko sosial yang ditanggulangi oleh program ini terbatas pada saat terjadi peristiwa kecelakaan kerja, kematian dan hari tua yang mengakibatkan berkurangnya penghasilan tenaga kerja. BPJS Ketenagakerjaan merupakan program jaminan sosial bagi tenaga kerja di bawah pengawasan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJAMSOSTEK). Tujuan BPJS Ketenagakerjaan yakni memberikan kesejahteraan dan

perlindungan bagi para pekerja dari bahaya risiko yang berkaitan dengan pekerjaan serta jaminan masa pensiunnya. Chairulia, Putri (2024). Kesejahteraan pekerja meliputi upah dan gaji, tunjangan kesehatan dan jaminan sosial tenaga kerja perlu untuk diperhatikan. Jaminan sosial tenaga kerja dapat dilaksanakan melalui program BPJS Ketenagakerjaan sehingga dapat menciptakan rasa aman dan ketenangan kerja yang pada akhirnya akan meningkatkan produktivitas perusahaan.

Salah satu program yang diselenggarakan oleh BPJS ketenagakerjaan yang saat ini dirasa paling besar manfaatnya oleh peserta BPJS Ketenagakerjaan adalah jaminan hari tua. Berdasarkan peraturan pemerintah nomor 46 tahun 2015 tentang penyelenggaraan Jaminan Hari Tua, program jht adalah manfaat uang tunai yang diberikan ketika peserta memasuki usia tertentu, tidak ingin bekerja lagi, cacat total tetap sehingga tidak mampu bekerja kembali atau meninggal dunia dan akan diberikan sampai batas waktu tertentu setelah kepesertaan mencapai minimal 10 (sepuluh) tahun. JHT ini dijadikan sebagai tabungan masa depan untuk menghadapi risiko-risiko kehidupan yang kemungkinan akan terjadi di kemudian hari, terlebih risiko-risiko sosial ekonomi. JHT merupakan suatu program yang dinilai memiliki manfaat yang sangat besar dalam menopang kehidupan tenaga kerja, baik saat ini maupun di masa tua nanti. Untuk ini pemerintah melakukan perubahan terhadap Peraturan Pemerintah No.46 Tahun 2015 dengan Peraturan Pemerintah No.60 Tahun 2015, dimana manfaat JHT dapat diterima ketika pesertaberhenti bekerja dengan masa tunggu 1 (satu) bulan setelah berhenti bekerja, dan saldo JHT dapat

diambil sebagian yakni sejumlah 10% dari Tabungan yang dimiliki dengan syarat kepesertaan BPJS sudah mencapai 10 tahun. (www.bpjsketenagakerjaan.go.id)

BPJS Ketenagakerjaan melalui Peraturan Direksi BPJS Ketenagakerjaan Nomor PERDIR/155/122015 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Program Jaminan Hari Tua telah membuat prosedur yang berlaku mulai dari peserta mendaftar hingga melakukan klaim terhadap dana JHT yang telah dibayarkan. Dengan adanya prosedur ini tentunya akan meminimalisir kesalahan atau adanya proses pencairan yang terlewatkan. Prosedur ini juga diharapkan menjadi acuan yang paling benar, sehingga tidak akan ada lagi perbedaan persepsi dari setiap pihak yang terlibat dalam klaim jaminan hari tua. JHT menjadi salah satu tabungan masa depan tenaga kerja tersebut setelah keluar dari instansi tempat dimana dia bekerja. Semakin banyak tenaga kerja yang melakukan klaim, maka semakin besar pula tantangan yang dihadapi oleh BPJS Ketenagakerjaan untuk memberikan pelayanan klaim yang efektif dan efisien bagi pesertanya.

Penelitian oleh Oktapianti (2024) menunjukkan bahwa prosedur klaim JHT di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota telah disusun dengan alur yang mudah dipahami, yang meningkatkan efektivitas sistem klaim JHT. Berdasarkan penelitian Oktapianti, Putri, Majid, dan Gurning (2024), prosedur klaim JHT di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota telah dirancang dengan alur yang jelas dan mudah dipahami oleh peserta. Implementasi sistem yang sistematis, verifikasi data yang ketat, serta

sentralisasi proses klaim berkontribusi pada peningkatan efektivitas dan efisiensi dalam proses klaim, yang pada akhirnya memberikan kemudahan bagi peserta dalam mengakses hak mereka.

Pelaksanaan pembayaran klaim Jaminan Hari Tua di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Buleleng ini tentunya berdasarkan prosedur yang sudah ada, namun tidak dipungkiri dalam melakukan pelaksanaannya masih terdapat beberapa hal yang kurang sesuai sehingga memerlukan penyesuaian dengan keadaan di lapangan.

Berdasarkan pengamatan penulis di lapangan, bahwa pada saat pelaksanaan klaim manfaat Jaminan Hari Tua masih terdapat kendala dan proses pengajuan klaim terkadang tidak bisa diselesaikan dalam 1 hari proses pengajuan. Peserta klaim manfaat Jaminan Hari Tua kadang datang lebih dari 1 kali ke kantor cabang dan memastikan datanya sudah benar sehingga bisa melakukan proses pengajuan klaim. Selain itu, kekuatan jaringan dan sistem menjadi faktor utama dalam pengajuan klaim dikarenakan digitalisasi semua peserta pengajuan klaim dilakukan secara online.

Berdasarkan observasi di lapangan, pelaksanaan klaim manfaat Jaminan Hari Tua (JHT) masih menghadapi sejumlah kendala yang memengaruhi kelancaran proses pengajuan. Salah satu permasalahan utama yang ditemukan adalah waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pengajuan klaim yang sering kali melebihi satu hari. Proses ini memerlukan beberapa langkah yang harus dilakukan secara berulang, terutama apabila terdapat kekurangan atau ketidaksesuaian data yang

dimiliki oleh peserta. Peserta yang ingin mengajukan klaim kadang terpaksa datang lebih dari satu kali ke kantor cabang untuk memastikan bahwa dokumen yang diserahkan telah lengkap dan datanya sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Selain itu, faktor lain yang turut memperlambat proses klaim adalah kurangnya pemahaman peserta mengenai prosedur yang harus diikuti. Meskipun informasi tentang pengajuan klaim JHT dapat diakses secara online, namun tidak semua peserta terbiasa dengan penggunaan teknologi atau tidak mengetahui cara memverifikasi kelengkapan data secara mandiri. Hal ini sering menyebabkan peserta harus mengunjungi kantor cabang untuk mendapatkan klarifikasi atau bantuan lebih lanjut, yang tentu saja menambah beban administrasi dan mempengaruhi kecepatan pelayanan. Dalam beberapa kasus, ketidaksesuaian data atau dokumen yang dibawa peserta juga menjadi faktor yang mempengaruhi lama atau tidaknya klaim dapat diselesaikan pada hari yang sama.

Salah satu faktor yang turut mempengaruhi kelancaran pengajuan klaim adalah kekuatan dan stabilitas jaringan serta sistem yang digunakan dalam proses digitalisasi. Mengingat bahwa seluruh proses pengajuan klaim dilakukan secara online, kualitas jaringan yang buruk atau adanya gangguan sistem dapat menghambat proses klaim. Keberhasilan sistem digital sangat bergantung pada koneksi internet yang stabil dan ketersediaan perangkat yang memadai. Oleh karena itu, untuk meningkatkan efisiensi dan mempercepat penyelesaian klaim, diperlukan perbaikan baik dari sisi infrastruktur teknologi maupun pelatihan kepada

peserta agar lebih siap dan memahami alur pengajuan klaim JHT secara digital.

Untuk mengukur sistem informasi yang kurang baik salah satunya adalah Database dan Teknologi Jaringan Komunikasi. Berdasarkan fenomena di atas, bahwa sistem pelayanan masih kurang memuaskan/tidak sesuai harapan karena adanya beberapa hal yang belum dapat tercapai diantaranya lamanya pencairan dana dan terkadang sistem aplikasi atau website yang digunakan mengalami *sistem eror*.

Penelitian ini dilakukan di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Buleleng karena wilayah ini memiliki tingkat kepesertaan yang tinggi dari sektor penerima upah, sehingga proses klaim Jaminan Hari Tua (JHT) cukup aktif dan kompleks. Hal ini menjadikan kantor cabang tersebut sebagai lokasi yang relevan untuk meneliti bagaimana Sistem Informasi Akuntansi (SIA) diterapkan dalam mendukung kelancaran pengelolaan klaim. Penerapan SIA sangat penting dalam memastikan bahwa proses administrasi klaim berjalan dengan efisien, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan, mengingat jumlah transaksi dan data keuangan yang harus dikelola cukup besar.

Selain itu, Kantor Cabang Buleleng mencerminkan pelaksanaan program BPJS Ketenagakerjaan di daerah, sehingga penting untuk mengkaji apakah sistem informasi yang digunakan telah mampu menjawab kebutuhan pelayanan secara optimal. Melalui penelitian ini, peneliti ingin melihat peran SIA dalam meningkatkan kualitas layanan, kecepatan pencairan klaim, serta transparansi dalam pelaporan keuangan. Dengan

demikian, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap perbaikan sistem dan pengambilan keputusan yang lebih tepat dalam pengelolaan klaim JHT di lingkungan BPJS Ketenagakerjaan.

Sistem informasi menurut (Jonny Seah, 2020) sistem informasi adalah gabungan dari berbagai komponen teknologi informasi yang saling bekerjasama dan menghasilkan suatu informasi guna untuk memperoleh satu jalur komunikasi dalam suatu organisasi atau kelompok. Sistem informasi menurut (Wahyudi & Ridho, 2020) sistem informasi adalah sekumpulan komponen yang saling berhubungan satu sama lain untuk mencapai tujuan yang diharapkan.

Maka dari itu, peneliti mengambil judul tentang “Analisis Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Klaim Jaminan Hari Tua Sektor Penerima Upah Pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Buleleng”.

1.2 Identifikasi Masalah

Sesuai yang sudah dipaparkan pada latar belakang diatas, peneliti mengidentifikasi permasalahan yang ditemui yaitu pada saat pelaksanaan klaim manfaat Jaminan Hari Tua masih terdapat kendala dan proses pengajuan klaim terkadang tidak bisa diselesaikan dalam 1 hari proses pengajuan. Peserta klaim manfaat Jaminan Hari Tua kadang datang lebih dari 1 kali ke kantor cabang dan memastikan datanya sudah benar sehingga bisa melakukan proses pengajuan klaim. Selain itu, kekuatan jaringan dan sistem menjadi faktor utama dalam pengajuan klaim dikarenakan digitalisasi semua peserta pengajuan klaim dilakukan secara online.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang sudah dipaparkan diatas, untuk membatasi pembahasan agar terfokus dan tidak meluas serta menyimpang dari judul penelitian, peneliti membatasi penelitian ini pada penerapan sistem informasi akuntansi terhadap klaim Jaminan Hari Tua di sektor Penerima Upah di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Buleleng.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang masalah diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana penerapan Sistem Informasi Akuntansi (SIA) dalam pengelolaan klaim Jaminan Hari Tua Sektor Penerima Upah pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Buleleng?
2. Apa saja permasalahan yang dihadapi dalam penerapan Sistem Informasi Akuntansi (SIA) terhadap klaim Jaminan Hari Tua Sektor Penerima Upah pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Buleleng?
3. Bagaimana Solusi yang tepat untuk mengatasi permasalahan dalam penerapan Sistem Informasi Akuntansi (SIA) agar mendukung proses klaim JHT yang lebih efektif dan efisien?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penulis melakukan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis penerapan Sistem Informasi Akuntansi (SIA) dalam pengelolaan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) Sektor Penerima Upah pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Buleleng

2. Untuk mengidentifikasi permasalahan yang muncul dalam penerapan Sistem Informasi Akuntansi (SIA) terhadap proses klaim Jaminan Hari Tua (JHT) Sektor Penerima Upah pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Buleleng
3. Untuk memberikan Solusi atau rekomendasi perbaikan atas permasalahan yang dihadapi dalam penerapan Sistem Informasi Akuntansi guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan klaim Jaminan Hari Tua.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini, yaitu:

1. Bagi Penulis, dapat membandingkan teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan penerapan secara langsung di instansi, dan dapat menambah wawasan dan memperluas pengetahuan mengenai masalah-masalah yang ada di dunia kerja.
2. Hasil penulisan ini diharapkan dapat memberikan masukan berharga bagi instansi dalam mendukung tercapainya tujuan perusahaan, khususnya dalam memaksimalkan pelayanan dan meminimalisir permasalahan dalam klaim Jaminan Hari Tua. Penerapan Sistem Informasi Akuntansi (SIA) sangat berperan penting dalam hal ini, karena SIA dapat memastikan pencatatan dan pemrosesan data klaim yang akurat, memberikan transparansi dan keamanan data, serta memungkinkan pemantauan dan pelaporan real-time. Selain itu, SIA membantu pengelolaan sumber daya manusia dengan efisien, mempercepat proses klaim, serta mengurangi kesalahan

administratif dan potensi penipuan. Dengan demikian, penggunaan SIA memungkinkan perusahaan untuk memberikan pelayanan klaim yang lebih cepat, tepat, dan aman, serta mendukung pencapaian tujuan perusahaan dalam meningkatkan kepuasan peserta dan keberlanjutan layanan.

3. Bagi Pembaca, Diharapkan dapat menambah wawasan pembaca mengenai Klaim Jaminan Hari Tua, sehingga dapat menambah pengetahuan pembaca mengenai prosedur Klaim Jaminan Hari Tua dan dapat meminimalisir kesalahan dan kekurangan jika nanti akan melakukan Klaim Jaminan Hari Tua

