**Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis**
Volume 10, Number 1, 2025 pp. 97-103
P-ISSN: 2528-2093 E-ISSN: 2528-1216
Open Access: https://journal.undiknas.ac.id/index.php/akuntansi/

# Analisis Sistem Informasi Akuntansi dalam Pengelolaan Klaim JHT BPJS Ketenagakerjaan Buleleng

**I Komang Ariyana [1*], I Putu Hendra Martadinata [2]**
[1,2] Ekonomi dan Akutansi, Universitas Pendidikan Ganesha, Singaraja, Indonesia

**ARTICLEINFO**
***Article history:***
Received: 2025-02-20
Revised: 2025-03-21
Accepted: 2025-05-13
Available Online: 2025-06-25

**Kata Kunci:**
Sistem Informasi Akuntansi; Jaminan Hari Tua; BPJS Ketenagakerjaan, Proses Klaim, Penerima Upah

***Keywords:***
Accounting Information System, Old-Age Security, BPJS Ketenagakerjaan, Claim Process, Wage Recipient

**DOI:**
https://doi.org/10.38043/jiab.v10i1.6928

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan Sistem Informasi Akuntansi (SIA) dalam pengelolaan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Buleleng, khususnya untuk sektor penerima upah. Fokus penelitian diarahkan pada efektivitas SIA dalam mendukung proses administrasi klaim, identifikasi permasalahan yang terjadi di lapangan, serta solusi strategis untuk meningkatkan efisiensi pelayanan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SIA di BPJS Ketenagakerjaan telah memberikan kontribusi positif terhadap pengelolaan klaim JHT, namun masih terdapat kendala seperti ketidaksesuaian data, kurangnya pemahaman peserta terhadap prosedur klaim, serta gangguan teknis pada sistem digital. Penelitian ini menyarankan perlunya penguatan infrastruktur digital, peningkatan pelatihan bagi peserta, dan optimalisasi sistem verifikasi data untuk mempercepat proses klaim dan meningkatkan kualitas layanan.

**ABSTRACT**

*This study aims to analyze the implementation of the Accounting Information System (AIS) in managing Old-Age Security (JHT) claims at the Buleleng Branch Office of BPJS Ketenagakerjaan, specifically in the wage recipient sector. The research focuses on the effectiveness of AIS in supporting the claim administration process, identifying existing issues, and proposing strategic solutions to improve service efficiency. A descriptive qualitative method was employed, utilizing data collection techniques such as observation, interviews, and document analysis. The findings indicate that while the AIS contributes positively to JHT claim management, several challenges remain, including data discrepancies, limited participant understanding of claim procedures, and technical issues with the digital system. The study recommends strengthening digital infrastructure, enhancing participant training, and optimizing data verification systems to accelerate the claim process and improve service quality.*

*This is an open access article under the CC BY-SA license.*

## 1. PENDAHULUAN

Seiring berkembangnya kebutuhan hidup masyarakat, jaminan sosial bagi tenaga kerja menjadi aspek penting yang harus diperhatikan, terutama dalam menjamin keberlangsungan hidup di masa tua. Salah satu bentuk perlindungan sosial yang diberikan oleh pemerintah Indonesia adalah melalui program Jaminan Hari Tua (JHT) yang dikelola oleh BPJS Ketenagakerjaan, dengan tujuan memberikan manfaat finansial kepada pekerja setelah berhenti bekerja, memasuki usia pensiun, atau mengalami risiko seperti cacat tetap dan kematian. Namun, dalam pelaksanaannya, proses klaim JHT masih menghadapi berbagai kendala seperti lamanya proses pencairan, kurangnya pemahaman peserta terhadap prosedur, hingga kendala teknis pada sistem digital yang digunakan. Kondisi ini menunjukkan pentingnya penerapan Sistem Informasi Akuntansi (SIA) dalam mendukung efisiensi, kecepatan, dan transparansi dalam pengelolaan klaim. SIA yang diterapkan secara optimal dapat meningkatkan kualitas pelayanan serta mempercepat proses administrasi, khususnya dalam pengelolaan data keuangan dan transaksi klaim peserta.

Penerapan Sistem Informasi Akuntansi (SIA) dalam pengelolaan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Buleleng memiliki dampak yang signifikan terhadap peningkatan efisiensi dan transparansi proses klaim. Dari sisi efisiensi, SIA memungkinkan otomasi berbagai proses administratif seperti penginputan data, validasi dokumen, hingga pelaporan secara real-time. Hal ini mengurangi ketergantungan pada proses manual yang sering kali menimbulkan keterlambatan dan kesalahan input data. Selain itu, sistem yang terintegrasi antara data kepesertaan, keuangan, dan pelayanan klaim menciptakan alur kerja yang lebih singkat dan sistematis, sehingga waktu penyelesaian klaim menjadi lebih cepat dan terukur. Dari sisi transparansi, penerapan SIA memungkinkan adanya audit trail yang jelas terhadap setiap transaksi yang dilakukan, sehingga seluruh proses

** Corresponding Author: I Komang Ariyana: ariyana@undiksha.ac.id*

dapat ditelusuri dan diawasi dengan baik. Peserta juga dapat mengakses informasi terkait status klaim mereka secara langsung melalui sistem, yang pada akhirnya meningkatkan akuntabilitas serta mencegah potensi penyalahgunaan wewenang. Ketersediaan data yang akurat dan real-time juga mendukung pengambilan keputusan berbasis data oleh pihak manajemen, baik dalam hal pengelolaan sumber daya maupun evaluasi kinerja pelayanan. Secara keseluruhan, penerapan SIA tidak hanya mempercepat dan menyederhanakan proses klaim, tetapi juga meningkatkan tingkat kepercayaan dan kepuasan peserta terhadap layanan yang diberikan.

Penelitian ini difokuskan pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Buleleng yang memiliki tingkat kepesertaan dan volume klaim Jaminan Hari Tua (JHT) yang tinggi dari sektor penerima upah. Kompleksitas dan tingginya intensitas klaim tersebut menuntut adanya sistem pengelolaan informasi yang efisien dan akuntabel, salah satunya melalui penerapan Sistem Informasi Akuntansi (SIA). Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini merumuskan tiga permasalahan utama: (1) bagaimana penerapan Sistem Informasi Akuntansi dalam pengelolaan klaim JHT sektor penerima upah pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Buleleng, (2) apa saja permasalahan yang dihadapi dalam penerapannya, dan (3) bagaimana solusi yang tepat untuk mengatasi permasalahan tersebut agar proses klaim lebih efektif dan efisien.

Untuk menjawab rumusan masalah tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam penerapan Sistem Informasi Akuntansi dalam pengelolaan klaim JHT di lingkungan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Buleleng. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi berbagai hambatan atau permasalahan yang timbul dalam implementasi sistem tersebut. Selanjutnya, sebagai langkah solutif, penelitian ini diarahkan untuk merumuskan rekomendasi perbaikan guna mendukung peningkatan efektivitas dan efisiensi pelayanan klaim JHT. Dengan demikian, terdapat keterkaitan yang erat antara rumusan masalah dan tujuan penelitian, di mana setiap rumusan dijawab secara sistematis melalui tujuan yang telah ditetapkan.

## Kajian Teori

Dalam konteks organisasi atau perusahaan, sistem merupakan kerangka kerja terstruktur yang terdiri atas elemen-elemen saling terkait untuk mendukung fungsi utama secara terpadu dan efisien. Susanto (2020) mendefinisikan sistem sebagai sekumpulan elemen yang berinteraksi untuk mencapai tujuan tertentu melalui proses yang terorganisir. Salah satu elemen penting dalam sistem adalah prosedur, yaitu rangkaian kegiatan administratif yang dilakukan secara konsisten untuk menangani transaksi berulang dengan cara yang terstandar (Mulyadi, 2021). BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bandung berhasil menerapkan sistem informasi terintegrasi dalam proses klaim Jaminan Hari Tua yang memanfaatkan teknologi digital untuk verifikasi data peserta, pengolahan dokumen klaim, serta pelaporan internal secara otomatis. Hasilnya, waktu penyelesaian klaim dapat ditekan hingga di bawah lima hari kerja, dan tingkat kesalahan administrasi menurun secara signifikan. Keberhasilan tersebut menunjukkan bahwa penerapan SIA yang efektif mampu meningkatkan efisiensi operasional sekaligus memperkuat transparansi layanan publik, khususnya dalam institusi yang menangani data keuangan dan kepesertaan dalam jumlah besar seperti BPJS Ketenagakerjaan. Harsoyo (2024)

Tujuan utama dari Sistem Informasi Akuntansi (SIA) adalah meningkatkan kualitas informasi yang relevan, akurat, dan tepat waktu; memperkuat sistem pengendalian internal demi perlindungan aset; serta menekan biaya administrasi agar lebih efisien dari manfaat yang dihasilkan. Selain itu, SIA juga disusun untuk menyediakan informasi bagi usaha baru, memperbaiki mutu serta struktur informasi yang ada, dan memperkuat keandalan pengendalian akuntansi serta pencatatan tanggung jawab perusahaan (Mulyadi, 2016).

Efektivitas penerapan SIA sangat berpengaruh terhadap kinerja organisasi. Sistem yang terintegrasi dan handal dapat meningkatkan kinerja karyawan dengan menyederhanakan proses kerja dan mendukung pengambilan keputusan berbasis data. Jaminan Hari Tua (JHT) merupakan program perlindungan sosial berupa manfaat uang tunai yang diberikan kepada peserta saat memasuki usia pensiun (56 tahun), mengalami cacat total tetap, meninggal dunia, atau berhenti bekerja (karena PHK, mengundurkan diri, atau meninggalkan Indonesia secara permanen). Selain itu, peserta dengan masa kepesertaan minimal 10 tahun juga dapat mengambil sebagian dana JHT. Besaran manfaat yang diterima adalah akumulasi seluruh iuran yang telah dibayarkan beserta hasil pengembangannya, dan dibayarkan secara sekaligus ke rekening peserta. Penerapan sistem ini juga perlu disesuaikan dengan tugas, kebutuhan, serta kemampuan pengguna dalam organisasi agar benar-benar berdampak positif terhadap performa individu maupun perusahaan secara keseluruhan (Mangkunegara, 2019).

Terkait dengan jaminan sosial, Bappenas (2014) menjelaskan bahwa jaminan sosial merupakan bagian dari perlindungan sosial yang mencakup dua bentuk utama, yaitu asuransi sosial dan bantuan sosial. Asuransi sosial didanai bersama antara pekerja dan pemberi kerja, sedangkan bantuan sosial dibiayai oleh negara untuk kelompok rentan. Sistem jaminan sosial ini bertujuan melindungi individu atau keluarga dari risiko sosial dan ekonomi tak terduga seperti kecelakaan kerja, pensiun, krisis ekonomi, atau bencana alam.

Jaminan Hari Tua (JHT) merupakan program BPJS Ketenagakerjaan yang memberikan manfaat uang tunai kepada peserta yang pensiun, berhenti bekerja, atau mengalami risiko tertentu. Proses klaim JHT dapat dilakukan melalui kantor cabang, service point, atau secara online, namun masih sering menghadapi kendala teknis dan pemahaman prosedur oleh peserta.

Dalam hal ini, Sistem Informasi Akuntansi (SIA) berperan penting dalam menunjang proses klaim yang efisien dan akurat. Efektivitas SIA dipengaruhi oleh kecanggihan teknologi, pelatihan, serta dukungan manajemen. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa penerapan SIA yang tepat dapat mempercepat proses klaim, memperkuat pengendalian internal, dan meningkatkan kualitas informasi keuangan. Dengan demikian, pemanfaatan SIA dalam pengelolaan klaim JHT di BPJS Ketenagakerjaan, khususnya di Cabang Buleleng, penting untuk dikaji guna mengetahui efektivitas sistem, permasalahan yang dihadapi, serta solusi perbaikannya.

## 2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode analisis deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam bagaimana penerapan Sistem Informasi Akuntansi (SIA) mempengaruhi proses klaim Jaminan Hari Tua (JHT) berdasarkan data empiris yang diperoleh dari responden. Definisi operasional dalam penelitian ini mencakup dua konsep utama, yaitu Sistem Informasi Akuntansi dan Jaminan Hari Tua. SIA didefinisikan sebagai sistem yang memproses data dan transaksi untuk menghasilkan informasi yang mendukung pengambilan keputusan serta pengelolaan kegiatan operasional (Krismaji, 2020). Adapun JHT adalah program tabungan wajib jangka panjang yang memberikan manfaat uang tunai kepada peserta ketika memasuki usia pensiun, mengalami cacat total tetap, meninggal dunia, atau berhenti bekerja.

Penelitian dilaksanakan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Buleleng, Kabupaten Buleleng, Provinsi Bali. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur dengan staf pelayanan klaim, dan Account Representative yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Pemilihan informan didasarkan pada keterlibatan langsung mereka dalam proses penerapan sistem informasi dan layanan klaim JHT, sehingga data yang diperoleh relevan dan mendalam. Wawancara dilakukan secara langsung, direkam (dengan persetujuan), dan ditranskrip untuk keperluan analisis. Selain itu, data juga dikumpulkan melalui studi dokumentasi, yang mencakup laporan keuangan, data klaim JHT, prosedur administrasi, serta dokumen evaluasi dan audit sistem yang relevan.

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis konten (*content analysis*), yang mengkaji isi komunikasi tertulis dan lisan terkait fenomena penelitian. Analisis ini mengikuti tahapan yang disusun berdasarkan kerangka dari Frankel (2020), yaitu: (1) penetapan tujuan analisis sesuai fokus penelitian, (2) pendefinisian istilah dan konsep utama, (3) pemilihan unit analisis seperti kutipan wawancara atau bagian dari dokumen, dan (4) pengembangan kerangka konseptual untuk menginterpretasi keterkaitan antar-tema yang muncul. Proses ini memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi pola, makna, dan hubungan tematik yang mendalam, sehingga hasil analisis dapat memberikan gambaran yang utuh dan sesuai dengan tujuan penelitian.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Sejarah BPJS Ketenagakerjaan

Hasil wawancara menunjukkan bahwa penerapan Sistem Informasi Akuntansi (SIA) di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Buleleng memegang peran krusial dalam mendukung proses klaim Jaminan Hari Tua (JHT), khususnya bagi peserta sektor penerima upah. SIA membantu pencatatan data secara akurat, mempermudah pelacakan status klaim, dan melakukan verifikasi dokumen secara otomatis, sehingga mampu meningkatkan efisiensi pelayanan serta meminimalisasi kesalahan manual. Validasi ketat dilakukan terhadap data klaim dan kepesertaan, termasuk pengecekan identitas dan dokumen pendukung. Namun, implementasi sistem ini masih menghadapi kendala, seperti rendahnya literasi digital peserta yang sebagian besar berada pada usia pensiun, serta masalah teknis seperti gangguan jaringan dan adaptasi sistem baru. Jika terjadi kesalahan data, peserta harus mengikuti prosedur koreksi data sesuai ketentuan.

Hasil penelitian ini secara langsung menjawab tiga rumusan masalah yang telah ditetapkan sebelumnya. Pertama, terkait bagaimana penerapan Sistem Informasi Akuntansi (SIA) dalam pengelolaan klaim Jaminan Hari Tua (JHT), ditemukan bahwa BPJS Ketenagakerjaan Cabang Buleleng telah memanfaatkan sistem digital seperti SIPP Online, JMO, dan Lapak Asik untuk memfasilitasi klaim secara cepat dan transparan. Penerapan ini terbukti meningkatkan efisiensi, di mana proses pencairan klaim yang sebelumnya memakan waktu 10–14 hari dapat dipersingkat menjadi 3–5 hari kerja jika data peserta valid. Kedua, mengenai permasalahan dalam penerapannya, ditemukan beberapa kendala utama, antara lain rendahnya literasi digital peserta, terutama yang memasuki usia pensiun, serta kendala teknis seperti jaringan internet yang tidak stabil dan data kependudukan yang tidak sinkron dengan instansi eksternal seperti Dukcapil. Kondisi ini menyebabkan sistem secara otomatis menolak klaim, dan peserta harus melalui proses koreksi manual yang memperlambat pencairan. Contohnya, proses koreksi data NIK yang tidak sesuai bisa memakan waktu hingga sembilan hari kerja. Ketiga, untuk menjawab bagaimana solusi yang tepat, BPJS Cabang Buleleng telah menerapkan beberapa strategi seperti pendampingan langsung kepada peserta, prosedur koreksi data yang terstruktur, dan rencana integrasi data lintas instansi. Temuan ini menunjukkan

bahwa meskipun penerapan SIA masih menghadapi tantangan, sistem ini memiliki potensi besar dalam meningkatkan efektivitas dan transparansi layanan klaim jika disertai peningkatan dukungan infrastruktur, pelatihan SDM, serta sinkronisasi data antar lembaga.

Kerja sama aktif dengan pihak pemberi kerja juga dibutuhkan untuk memastikan kelengkapan dokumen. Secara keseluruhan, SIA memberikan kontribusi pada peningkatan transparansi dan akuntabilitas karena seluruh proses klaim terdokumentasi dengan baik dan dapat diaudit. Ke depan, pengembangan sistem yang terintegrasi dengan lembaga lain seperti Dukcapil, serta peningkatan pelatihan SDM dan sosialisasi kepada peserta, menjadi langkah penting untuk optimalisasi penerapan sistem informasi akuntansi secara menyeluruh

BPJS Ketenagakerjaan bermula dari Perum Astek yang dibentuk melalui PP No. 33 Tahun 1977 dan beroperasi sejak 1 Januari 1978 untuk menyelenggarakan jaminan sosial tenaga kerja sektor formal. Pada 1992, berubah menjadi PT Jamsostek (Persero), dan sejak 1 Januari 2014 resmi menjadi BPJS Ketenagakerjaan sebagai badan hukum publik berdasarkan UU No. 24 Tahun 2011. Logo BPJS mengandung makna filosofis: hijau (kesejahteraan), putih (integritas), kuning (optimisme), dan biru (keberlanjutan), dengan huruf "J" melambangkan komitmen untuk menjangkau seluruh pekerja Indonesia.

BPJS Ketenagakerjaan Cabang Buleleng berada di bawah Kantor Cabang Pratama C dan D, dipimpin oleh Kepala Cabang yang mengoordinasikan operasional seperti kepesertaan, pelayanan, dan keuangan. Account Representative bertugas mengelola akuisisi dan pembinaan peserta serta menangani keluhan dari berbagai segmen. Penata Madya Keuangan menangani anggaran, laporan keuangan, dan pajak, sementara Penata Pelayanan fokus pada klaim program JHT, JK, JKK, dan JP serta layanan peserta.

Penerapan SIA dalam Klaim JHT di BPJS Ketenagakerjaan Buleleng

Penerapan Sistem Informasi Akuntansi (SIA) di BPJS Ketenagakerjaan, khususnya dalam proses klaim Jaminan Hari Tua (JHT), berperan penting dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas layanan. Sistem ini digunakan secara internal untuk mencatat dan memverifikasi data klaim secara otomatis, mengurangi risiko kesalahan manual, serta mempercepat proses pencairan dana. Petugas pelayanan memanfaatkan sistem ini untuk memastikan kelengkapan dokumen dan kelancaran proses klaim, meskipun tantangan seperti kendala validasi dokumen peserta yang telah berhenti bekerja masih menjadi hambatan. SIA juga terintegrasi dengan aplikasi pelaporan perusahaan seperti SIPP Online, yang memudahkan perusahaan dalam melaporkan dan memperbarui data tenaga kerja secara digital. Inovasi layanan seperti Lapak Asik dan aplikasi JMO memperkuat implementasi SIA berbasis digital dan mobile, memungkinkan klaim dilakukan tanpa tatap muka. Meskipun ada tantangan administratif, pemanfaatan SIA dan SIPP secara maksimal dinilai mampu mempercepat proses klaim dan meningkatkan kepercayaan peserta terhadap pelayanan BPJS Ketenagakerjaan.

Permasalahan SIA pada Klaim JHT Sektor Penerima Upah

Penerapan Sistem Informasi Akuntansi (SIA) di BPJS Ketenagakerjaan, khususnya dalam proses klaim Jaminan Hari Tua (JHT), menghadapi berbagai tantangan, terutama pada aspek infrastruktur teknologi dan kesiapan Sumber Daya Manusia (SDM). Menurut Penata Madya Pelayanan, koneksi jaringan yang lemah dapat memperlambat proses input klaim secara signifikan. Selain itu, peserta yang memasuki usia pensiun sering kali kesulitan dalam penggunaan sistem digital, seperti salah input data atau gagal mengunggah dokumen klaim, sehingga memerlukan pendampingan langsung dari petugas BPJS.

Masalah lain yang sering muncul adalah ketidakvalidan data kependudukan, seperti Nomor Induk Kependudukan (NIK), nama ibu kandung, hingga tanggal dan tempat lahir yang tidak sesuai dengan data Dukcapil. Ketidaksesuaian ini menyebabkan sistem secara otomatis menolak klaim dan memperlambat proses verifikasi. Kondisi ini menyoroti pentingnya pembaruan dan sinkronisasi data secara berkala, serta perlunya integrasi sistem antarinstansi. Sebagai solusi sementara, kantor cabang BPJS rutin membuka sesi pendampingan kepada peserta yang kesulitan teknologi. Proses klaim juga melalui tahapan verifikasi berlapis, termasuk pengecekan data, dokumen fisik, dan wawancara. Namun, tahapan ini bisa memperpanjang proses pencairan, terutama jika ditemukan ketidaksesuaian antara dokumen fisik dan sistem. Proses klarifikasi biasanya membutuhkan waktu tambahan karena menunggu konfirmasi dari peserta atau perusahaan.

Efisiensi sistem sangat tergantung pada kualitas data awal. Jika data tidak akurat atau tidak lengkap, klaim tidak bisa diproses dan harus melewati proses koreksi. Akibatnya, waktu pencairan klaim bisa mencapai satu hingga dua minggu. Selain ketidaksesuaian data, sistem juga masih menghadapi keterbatasan dalam menangani volume klaim yang tinggi, serta masih terdapat proses manual yang memperlambat layanan. Permasalahan utama dalam penerapan SIA adalah kurangnya integrasi data antara perusahaan, BPJS, dan peserta. Dokumen pendukung yang tidak terupdate serta verifikasi manual menurunkan efisiensi dan kepuasan peserta. Untuk itu, peningkatan integrasi data dan otomatisasi proses menjadi solusi utama. Meski menghadapi kendala, strategi pendampingan aktif oleh kantor cabang terbukti efektif sebagai bentuk edukasi langsung kepada peserta. Ke depan, kombinasi peningkatan sistem dan pelayanan langsung di lapangan diyakini mampu mempercepat dan mempermudah proses klaim JHT secara menyeluruh.

Tantangan utama dalam penerapan Sistem Informasi Akuntansi (SIA) di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Buleleng berkaitan dengan aspek teknis dan kesiapan sumber daya manusia, baik dari sisi peserta maupun petugas.

Salah satu kendala signifikan adalah rendahnya literasi digital peserta, khususnya mereka yang berada pada usia mendekati pensiun. Kurangnya pemahaman dalam mengoperasikan aplikasi seperti JMO dan kesulitan dalam mengunggah dokumen menyebabkan banyak klaim ditolak secara otomatis oleh sistem. Penyebabnya bukan hanya pada faktor usia, tetapi juga minimnya sosialisasi dan pelatihan teknologi kepada peserta. Di sisi lain, kendala jaringan internet yang belum merata di wilayah Buleleng memperburuk akses terhadap layanan digital, terutama di daerah-daerah dengan infrastruktur teknologi yang lemah. Selain itu, ketidaksesuaian data antara sistem BPJS dengan instansi eksternal seperti Dukcapil menjadi tantangan serius. Ketika data seperti NIK atau nama ibu kandung tidak sinkron, sistem langsung menolak klaim, memaksa peserta untuk melakukan koreksi manual. Dampaknya, proses pencairan menjadi tertunda, memperpanjang waktu layanan, dan meningkatkan beban kerja petugas di kantor cabang. Bagi BPJS, kondisi ini tidak hanya menurunkan efisiensi operasional, tetapi juga berisiko mengurangi kepercayaan peserta terhadap sistem pelayanan digital yang seharusnya mempermudah proses klaim. Oleh karena itu, integrasi sistem lintas instansi, peningkatan literasi digital peserta, dan penguatan infrastruktur teknologi menjadi langkah strategis yang sangat dibutuhkan untuk memastikan keberhasilan implementasi SIA secara menyeluruh.

### 3.2 Solusi Efektif Penerapan SIA dalam Proses Klaim JHT

Efektivitas penerapan SIA dalam proses klaim JHT dapat ditingkatkan dengan memperkuat sistem koreksi data peserta. Peserta yang mengalami kesalahan data diarahkan untuk mengisi formulir koreksi yang diverifikasi oleh perusahaan, sebagai syarat administratif sebelum klaim diproses. Selain itu, pengembangan fitur verifikasi otomatis berbasis AI dan dashboard monitoring memungkinkan deteksi dini klaim fiktif dan mempermudah pemantauan antrian serta status pengajuan secara real-time (Kompas, 2024). Keefektifan penerapan SIA dalam proses klaim JHT di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Buleleng dapat dilihat dari percepatan waktu pemrosesan klaim. Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas pelayanan, peserta dengan data lengkap dan valid yang mengajukan klaim melalui aplikasi JMO atau Lapak Asik dapat menerima pencairan dana dalam waktu rata-rata 3 hingga 5 hari kerja, jauh lebih cepat dibandingkan proses manual yang sebelumnya memerlukan 10 hingga 14 hari. Selain itu, sistem mencatat dan menyimpan seluruh proses transaksi secara otomatis, sehingga memudahkan proses audit dan pelacakan data. Namun, efektivitas ini belum dirasakan secara merata oleh seluruh peserta. Sebagai contoh, dalam satu kasus, seorang peserta dari sektor swasta mengalami penolakan klaim karena data NIK dan tanggal lahir tidak sesuai dengan data Dukcapil. Akibatnya, ia harus mengajukan formulir koreksi dan menunggu konfirmasi dari pihak HRD perusahaan, yang menyebabkan keterlambatan pencairan hingga 9 hari tambahan. Keterbatasan ini menunjukkan bahwa meskipun sistem telah dirancang untuk efisiensi, keandalan SIA sangat bergantung pada kualitas integrasi data dan kesiapan digital peserta, yang jika belum optimal, justru dapat memperlambat proses layanan.

Integrasi lintas sistem menjadi solusi strategis ke depan. Sinkronisasi SIA dengan data Dukcapil, sistem kepegawaian, dan perbankan akan memungkinkan validasi otomatis, mempercepat proses klaim, dan mengurangi koreksi manual. Di sisi lain, peningkatan literasi digital peserta dan pelatihan teknis bagi petugas BPJS serta perusahaan mitra menjadi langkah penting untuk mengatasi keterbatasan teknologi dan kesalahan input data.

Pemanfaatan Sistem Informasi Pelaporan Perusahaan (SIPP) juga harus dioptimalkan agar data tenaga kerja selalu terbarui. Dengan demikian, proses klaim dapat dilakukan dengan lebih akurat dan efisien. Di wilayah seperti Buleleng, dukungan teknis untuk perusahaan lokal diperlukan agar sistem dapat dimanfaatkan secara maksimal. Kolaborasi antarinstansi, edukasi peserta, serta penguatan regulasi pelaporan tenaga kerja menjadi pilar kunci menuju digitalisasi layanan publik yang efektif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa SIA memiliki peran strategis dalam meningkatkan efisiensi, akurasi, dan transparansi proses klaim JHT. Implikasi teoretisnya menguatkan pentingnya integrasi sistem dan validitas data sebagai fondasi keberhasilan sistem informasi akuntansi. Selain itu, kesiapan SDM dan sinergi antarlembaga juga menjadi faktor pendukung utama.

## 4. SIMPULAN

Sistem Informasi Akuntansi (SIA) yang diterapkan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Buleleng telah berkontribusi positif dalam mempercepat dan mempermudah proses klaim JHT, meskipun masih terkendala oleh lemahnya jaringan, rendahnya kemampuan digital peserta, serta kurangnya sinkronisasi data antarinstansi. Untuk meningkatkan efektivitas sistem, BPJS disarankan memanfaatkan teknologi seperti API untuk integrasi data real-time dengan Dukcapil dan perbankan, serta menerapkan OCR untuk verifikasi dokumen otomatis. Pelatihan literasi digital bagi peserta lanjut usia juga perlu diperluas, misalnya melalui kerja sama dengan instansi pendidikan atau dinas terkait. Di samping itu, kolaborasi dengan penyedia teknologi dan operator jaringan dapat memperkuat infrastruktur digital, terutama di daerah terpencil. Rekomendasi ini dapat diterapkan secara luas di berbagai kantor cabang BPJS guna mendukung layanan berbasis digital secara nasional.

Secara umum, penerapan Sistem Informasi Akuntansi (SIA) di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Buleleng menunjukkan dampak positif dalam meningkatkan efisiensi, ketepatan, dan transparansi proses klaim JHT. Namun, hambatan teknis seperti keterbatasan jaringan serta tantangan non-teknis seperti rendahnya literasi digital peserta dan ketidaksesuaian data masih menjadi kendala utama. Oleh karena itu, pengembangan sistem berbasis integrasi data otomatis, pemanfaatan teknologi verifikasi digital seperti OCR, serta pelatihan literasi digital secara berkelanjutan perlu menjadi prioritas. Implikasi dari temuan ini bersifat luas, karena tantangan serupa juga kemungkinan dihadapi oleh kantor cabang BPJS lainnya maupun lembaga penyedia layanan sosial di Indonesia. Dengan mengadopsi strategi yang sama, institusi serupa dapat mempercepat transformasi digital, meningkatkan pelayanan, dan membangun kepercayaan peserta secara lebih merata di seluruh wilayah.

## 5. DAFTAR PUSTAKA


Ahyar, M. (2021). Analisis penerapan sistem informasi akuntansi penjualan tunai untuk meningkatkan pengendalian internal pada Cabang Pusat Kebab Burger 17 Surabaya [Skripsi].

Aini, N. (2024). Analisis penerapan sistem klaim jaminan hari tua (JHT) pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Kabanjahe. Community Development Journal, 5(2), 3120–3125.

BPJS Ketenagakerjaan. (2021). Penerima upah (PU) https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/penerima-upah.html

BPJS Ketenagakerjaan. (2021). Peraturan-peraturan https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/peraturan.html

BPJS Ketenagakerjaan. (2021). Struktur organisasi. https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/struktur-organisasi.html

BPJS Ketenagakerjaan. (2021). Tentang kami. https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/tentang-kami.html

Buana, I. B. G. M. M. (2018). Pengaruh kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan perceived usefulness pada kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana, 22(1), 683–713.

Dewi, N. P. N., Dewi, N. I. K., & Waelan, W. (2023). Penggunaan SIPP Online di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar. Repositori Politeknik Negeri Bali. https://repository.pnb.ac.id/8225/

Dwimarlinda, D., & Dyah, N. M. (2020). Analisis sistem informasi akuntansi dan prosedur pembayaran klaim jaminan hari tua pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sulawesi Barat (Tugas Akhir, Universitas Bosowa). https://repository.unibos.ac.id/xmlui/handle/123456789/5369

Erhansyah, M. L. (2021). Kualitas pelayanan jaminan hari tua (JHT) di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang [Skripsi].

Fani, L. N. Y., Darmawan, N. A. S., & Purnamawati, I. G. A. (n.d.). Pengaruh kecanggihan teknologi informasi, kemampuan teknik pemakai, dan dukungan manajemen puncak terhadap kinerja sistem informasi akuntansi: Studi empiris pada PT. PLN (Persero) Area Bali Utara (Kantor Pusat). Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen.

Fitriaman, F., Akib, M., & Rahmadin, L. O. M. (2022). Pengaruh penerapan sistem informasi akuntansi terhadap tata kelola keuangan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sulawesi Tenggara. Jurnal Akuntansi dan Keuangan Universitas Halu Oleo, 8(2), 107–114. https://ojs.uho.ac.id/index.php/jak-uho/article/view/22228

Harsoyo (2024).Pelaksanaan Manajemen Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bandung Suci. permana.upstegal.ac.id.

Hasanuddin, H., & Syahribulan. (2024). Inovasi Klaim Elektronik BPJS Ketenagakerjaan. Jurnal Analisis Kebijakan dan Pelayanan Publik, Universitas Hasanuddin.

Irdanasari, R. V., & Wijayanti, I. (2021). Analisis sistem informasi akuntansi pada prosedur pembayaran klaim JHT dan jaminan lainnya pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Madiun. Jurnal Akuntansi, Audit dan Perpajakan (JAPP), 2(1), 1–11. https://journal.umpo.ac.id/index.php/JAPP/article/view/4350

Julianto, I. P., & Wiguna, I. G. N. H. (2022). Analisis digitalisasi sistem informasi akuntansi dalam menunjang keberlangsungan UMKM pada masa pandemi. Jurnal Ekonomi dan Bisnis.

Kompas.com. (2024). Transformasi Digital BPJS Ketenagakerjaan Lewat JMO. https://money.kompas.com

Liani, C. O. P., Rani, U. R., & Fatimah, A. N. (2022). Analisis sistem informasi akuntansi pada prosedur pembayaran klaim jaminan hari tua (JHT) di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Magelang. Jurnal Akuntansi, Auditing, dan Perpajakan, 2(1), 33–42. https://jom.untidar.ac.id/index.php/jaap/article/view/4530

Martadinata, I. P. H. (2020). Relativisme etis dan intensi untuk melakukan manajemen laba dalam konteks tekanan kepatuhan. Jurnal Etika Bisnis dan Akuntansi.

Martadinata, I. P. H. (2021). Makna keadilan dalam program pengungkapan sukarela dan pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak. Jurnal Perpajakan dan Akuntansi.

Panjaitan, M. S. R. (2023). Efektivitas Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 2 Tahun 2022 tentang Tata Cara dan Persyaratan Pembayaran Manfaat Jaminan Hari Tua terhadap Pekerja yang Terkena Pemutusan Hubungan Kerja [Skripsi]. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Peraturan BPJS. (2020). Peraturan BPJS Nomor 7 Tahun 2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pembayaran Manfaat Jaminan Hari Tua.

Pramesti, N. D., & Wulandari, R. (2024). Tinjauan inovasi pelayanan Lapak Asik dalam sistem klaim JHT BPJS Ketenagakerjaan Kepanjen. Indonesian Journal of Health Information Management Research (IJHIMR), 5(1), 12-20.https://ojs.poltekkes-malang.ac.id/index.php/ijhimr/article/view/4975/3316

Putra, A. P. (2024). Digitalisasi pelayanan publik pada aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) dalam proses pengklaiman saldo JHT di BPJS Ketenagakerjaan Purwokerto (Skripsi, Universitas Jenderal Soedirman). https://repository.unsoed.ac.id/25462/

Putri, L., et al. (2022). Analisis SIA pada Prosedur Pembayaran Klaim JHT di BPJS. Jurnal Akuntansi, Auditing dan Perpajakan, Universitas Tidar.

Sabon, S. E., & Susanti, S. (2020). Analisis keberhasilan kinerja aplikasi SIPP menggunakan metode EUCS. eProsiding POTENSI, 1(2), 64–70. https://eprosiding.ars.ac.id/index.php/psi/article/view/203

Wahyuni, A., & Siringgoringo, R. (2018). Sistem informasi perhitungan dana jaminan hari tua (JHT) pada BPJS Ketenagakerjaan. JITA (Journal of Information Technology and Accounting), 1(2), 31–40. https://jurnal.uimedan.ac.id/index.php/JITA/article/view/997

Yunita, I., & Wibowo, T. (2022). Analisis sistem informasi akuntansi pada prosedur pembayaran klaim jaminan hari tua di BPJS Ketenagakerjaan Magelang. Jurnal Akuntansi dan Administrasi Publik, 10(1), 45-56. https://jom.untidar.ac.id/index.php/jaap/article/view/4530/2395