



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**PROSES PELAYANAN PENANGANAN PIUTANG
IURAN JAMINAN SOSIAL DI BPJS
KETENAGAKERJAAN CABANG JAKARTA GAMBIR**



SALWA FAUZIYYAH IHSAN
NIM: 2205311014
**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**
TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi persyaratan D3 Politeknik Negeri Jakarta

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

2025



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Salwa Fauziyyah Ihsan
NIM : 2205311014
Program Studi : D3 Administrasi Bisnis
Judul Tugas Akhir : Proses Pelayanan Penanganan Piutang
Iuran Jaminan Sosial di BPJS Ketenagakerjaan
Cabang Jakarta Gambir

Depok, 15 Juli 2025

Koordinator Program Studi

Dosen Pembimbing

Taufik Akbar, SE.,M.S.M
NIP 198409132018031001

Fachri Aditya, M.M
NIP 199102062022031005

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Niaga



Dr. Wahendi Utomo, S.Sos, M.Si
NIP 198007112015041001

- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Salwa Fauziyyah Ihsan
NIM : 2205311014
Program Studi : D3 Administrasi Bisnis
Judul Tugas Akhir : Proses Pelayanan Penanganan Piutang
Iuran Jaminan Sosial di BPJS Ketenagakerjaan Cabang
Jakarta Gambir

Telah berhasil diujikan di hadapan tim penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A,Md) pada Program Studi D3 Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta, pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 22 Juli 2025
Waktu : 11.00 – 11.50 WIB

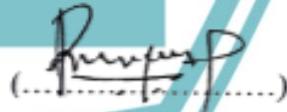
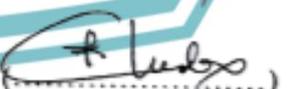
POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

TIM PENGUJI

Ketua Sidang : Fachri Aditya, M.M
NIP : 199102062022031005

Penguji I : Riskon Ginting, S.E., M.Si.
NIP : 196310161990031009

Penguji II : Dra., Ni Made Widhi Sugianingsih, M.M.
NIP : 196405071992012001

()
()
()

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir dengan judul “Proses Pelayanan Penanganan Piutang Iuran Jaminan Sosial Di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jakarta Gambir”.

Laporan ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Politeknik Negeri Jakarta, Jurusan Administrasi Niaga, Program Studi D3 Administrasi Bisnis.

Dalam proses penyusunan laporan ini, penulis mendapatkan banyak bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Syamsurizal, S.E., M.M., selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta
2. Dr. Dra. Iis Mariam, M.Si., selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta periode 2021-2025.
3. Dr. Wahyudi Utomo, S.Sos, M.Si., selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta periode 2025-2029.
4. Taufik Akbar, S.E., M.S.M., selaku Koordinator Program Studi D3 Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Jakarta.
5. Fachri Aditya, S.Si., M.M selaku dosen Pembimbing materi laporan magang dan teknis laporan tugas akhir yang senantiasa memberikan bimbingan materi, arahan dan dukungannya sehingga penulis dapat menyusun laporan tugas akhir ini dan menyelesaikan dengan baik.
6. Seluruh Dosen Administrasi Niaga yang telah mengajar dengan sabar dan memberikan banyak ilmu selama penulis duduk dibangku perkuliahan.
7. BPJS Ketenagakerjaan cabang Jakarta Gambir yang telah memberikan kesempatan Praktik Kerja Lapangan kepada penulis.
8. Ayah, Ibu, Mas, Elok, Aci, Bang Iki, Mba Dewi, Bima, dan Shaila yang telah memberikan dukungan moril dan materil serta doa.
9. Eka, Erna, dan Mutiah. Selalu memberikan semangat, dukungan, selalu membantu satu sama lain, canda tawa serta kebersamaan selama masa perkuliahan hingga penyusunan laporan ini. Teman-teman AB 6A yang

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

telah memberikan dukungan dan kebersamaan selama masa perkuliahan. Dan Anggota HMAN yang telah menerima penulis selama 2 periode untuk menjadi Anggota HMAN sehingga memberikan banyak pengalaman dan relasi.

Bekasi, 01 Juli 2025

Salwa Fauziyyah Ihsan





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----------|
| LEMBAR PERSETUJUAN | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN | iii |
| KATA PENGANTAR | iv |
| DAFTAR ISI | vi |
| DAFTAR GAMBAR | viii |
| DAFTAR TABEL | ix |
| DAFTAR LAMPIRAN | x |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 2 |
| 1.3 Tujuan Penulisan | 3 |
| 1.4 Manfaat Penulisan | 3 |
| 1.5 Metode Pengumpulan Data | 3 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 5 |
| 2.1 Pengertian Administrasi | 5 |
| 2.2 Pengertian Proses | 7 |
| 2.3 Pengertian Pelayanan Penanganan Piutang | 8 |
| 2.4 Tahapan Proses Pelayanan Penanganan Piutang | 8 |
| 2.5 Pengertian Iuran | 9 |
| 2.6 Ketentuan Tarif Iuran dalam Program BPJS Ketenagakerjaan atau Dasar Penetapan Tarif Iuran dalam BPJS Ketenagakerjaan | 9 |
| 2.7 Piutang Iuran | 12 |
| BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN | 14 |
| 3.1 Sejarah Perusahaan | 14 |
| 3.2 Visi dan Misi Perusahaan | 15 |
| 3.3 Tugas dan Wewenang | 15 |
| 3.4 Aktivitas Perusahaan secara Umum | 18 |
| BAB IV PEMBAHASAN | 20 |
| 4.1 Proses Pelayanan Penanganan Piutang Iuran Jaminan Sosial di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jakarta Gambir | 20 |



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

| | | |
|------------------------------|--|-----------|
| 4.2 | Faktor-Faktor Yang Menyebabkan Terjadinya Piutang Iuran Jaminan Sosial Di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jakarta Gambir | 29 |
| 4.3 | Kendala Dan Solusi Proses Pelayanan Penanganan Piutang Iuran Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Gambir..... | 33 |
| BAB V KESIMPULAN..... | | 37 |
| 5.1 | Kesimpulan | 37 |
| 5.2 | Saran..... | 38 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 40 |
| LAMPIRAN..... | | 42 |





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 3. 1 Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Gambir..... | 16 |
| Gambar 4. 1 Flowchart Proses Pelayanan Penanganan Piutang Iuran di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jakarta Gambir | 21 |
| Gambar 4. 2 Bentuk Surat Penagihan Iuran..... | 26 |





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 2. 1 Ketentuan Tarif Iuran BPJS Ketenagakerjaan | 11 |
| Tabel 2. 2 Kategori Piutang Iuran BPJS Ketenagakerjaan dan Jangka Waktunya | 13 |





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|----|
| Lampiran 1 Surat Izin Pengambilan Data | 42 |
| Lampiran 2 Daftar Pertanyaan Wawancara | 42 |
| Lampiran 3 Foto bersama Pengawasan dan Pemeriksaan pada saat Wawancara | 43 |
| Lampiran 4 Foto bersama Petugas Administrasi Piutang pada saat Wawancara. | 43 |
| Lampiran 5 Foto Bersama Mentor Magang | 44 |
| Lampiran 6 Foto Bersama Kepala Bidang Kepesertaan | 44 |





- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional menegaskan bahwa setiap individu memiliki hak untuk memperoleh jaminan sosial guna menjamin pemenuhan kebutuhan dasar hidup yang layak serta meningkatkan harkat dan martabatnya, dalam rangka mewujudkan masyarakat Indonesia yang sejahtera, adil, dan makmur. Untuk mewujudkan hal tersebut, negara mengembangkan sistem Jaminan sosial nasional yang bersifat menyeluruh bagi seluruh rakyat Indonesia. Landasan hukum ini menjadi pijakan utama dalam pelaksanaan program-program jaminan sosial yang dikelola oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), termasuk BPJS Ketenagakerjaan.

BPJS Ketenagakerjaan merupakan lembaga yang dibentuk untuk menyelenggarakan perlindungan sosial ketenagakerjaan, khususnya bagi para tenaga kerja. Mengacu pada Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, tenaga kerja didefinisikan sebagai setiap individu yang memiliki kemampuan untuk bekerja dalam rangka menghasilkan barang dan/atau jasa, baik untuk memenuhi kebutuhan pribadi maupun kebutuhan masyarakat (Indonesia 2003). Untuk itu, tenaga kerja menjadi bagian penting dalam pembangunan ekonomi dan sosial, serta layak mendapatkan perlindungan jaminan sosial atas risiko yang mungkin terjadi selama bekerja.

BPJS Ketenagakerjaan memiliki peran strategis dalam memberikan perlindungan bagi tenaga kerja melalui 5 (lima) program utama: Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Pensiun (JP), Jaminan Kematian (JKM), dan Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP). Agar program tersebut dapat berjalan secara berkesinambungan, pemberi kerja diwajibkan mendaftarkan pekerjaannya sebagai peserta dan secara rutin membayar iuran setiap bulan. Iuran ini menjadi sumber pendanaan utama yang digunakan untuk menjamin keberlangsungan manfaat yang diterima oleh peserta BPJS Ketenagakerjaan.

Namun dalam pelaksanaannya, terdapat tantangan yang cukup signifikan, yaitu terjadinya keterlambatan pembayaran iuran oleh sejumlah perusahaan.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Tunggakan iuran yang tidak segera diselesaikan ini kemudian dicatat sebagai piutang iuran, yang mencerminkan hak BPJS atas pembayaran iuran yang belum diterima dari pemberi kerja. Piutang iuran ini berpotensi menimbulkan dampak negatif, baik bagi keberlangsungan program jaminan sosial maupun terhadap perlindungan hak-hak peserta.

Untuk menanggulangi permasalahan piutang iuran, BPJS Ketenagakerjaan memiliki prosedur layanan yang melibatkan beberapa unit kerja, antara lain *Account Representative* (AR), Petugas Administrasi Piutang, dan unit Pengawasan dan Pemeriksaan (Wasrik). Dalam pelaksanaannya, *Account Representative* (AR) bertugas untuk melakukan pemantauan atas Iuran Bulan Berjalan (IBB) dan Iuran Tepat Waktu (ITW) melalui Payment Reminder System (PRS) secara berkala. Mereka memantau status pembayaran perusahaan dan mendeteksi lebih awal potensi keterlambatan iuran.

BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jakarta Gambir sebagai salah satu kantor cabang yang menangani wilayah strategis di pusat Ibu Kota menghadapi berbagai kompleksitas dalam menangani piutang iuran. Tingginya jumlah perusahaan, ragam sektor usaha, serta kondisi ekonomi yang dinamis menuntut adanya sistem pelayanan penanganan piutang yang tidak hanya sesuai prosedur, tetapi juga adaptif dan *responsive* terhadap situasi di lapangan.

Atas dasar ketertarikan tersebut, penulis mengangkat judul berikut dalam tugas akhir ini “Proses Pelayanan Penanganan Piutang Iuran Jaminan Sosial Di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jakarta Gambir”.

1.2 Rumusan Masalah

Dengan mengacu pada uraian latar belakang sebelumnya, maka perumusan masalah yang muncul adalah sebagai berikut:

- a. Proses pelayanan penanganan piutang iuran jaminan sosial ketenagakerjaan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jakarta Gambir
- b. Faktor yang menyebabkan terjadinya tunggakan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jakarta Gambir
- c. Kendala dan solusi proses pelayanan penanganan piutang iuran jaminan sosial ketenagakerjaan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jakarta Gambir



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1.3 Tujuan Penulisan

Berdasarkan uraian rumusan masalah di atas, penulisan ini bertujuan untuk:

- a. Menjelaskan proses pelayanan penanganan piutang iuran jaminan sosial ketenagakerjaan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jakarta Gambir
- b. Menjelaskan Faktor apa saja yang menyebabkan terjadinya Piutang Iuran di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jakarta Gambir
- c. Mengetahui kendala dan solusi proses pelayanan penanganan piutang iuran jaminan sosial ketenagakerjaan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jakarta Gambir

1.4 Manfaat Penulisan

Adapun manfaat yang diharapkan setelah melakukan penulisan tugas akhir ini sebagai berikut:

- a. Penulis
Dengan penulisan tugas akhir ini, diharapkan semua ilmu pengetahuan dan teori-teori yang telah dipelajari dapat diterapkan secara nyata di dunia kerja. Seperti penulis mendapat pengalaman langsung terkait permasalahan administrasi kepesertaan.
- b. Perusahaan
Dengan penulisan tugas akhir ini, diharapkan dapat menjadi dasar pertimbangan evaluasi bagi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jakarta Gambir dan dapat memberikan saran bagi perusahaan dalam Proses pelayanan Penanganan Piutang Iuran Jaminan Sosial Di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jakarta Gambir.
- c. Ilmu pengetahuan
Dengan penulisan tugas akhir ini, diharapkan dapat dijadikan tambahan informasi dan referensi bagi Mahasiswa lain, khususnya dalam bidang Administrasi perkantoran dan Pelayanan Prima.

1.5 Metode Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis untuk mendapatkan data informasi yang dibutuhkan sebagai berikut:

- a. Wawancara
Penulis melakukan sesi Tanya jawab secara langsung (tatap muka) kepada Petugas Pengawasan dan Pemeriksaan serta karyawan yang bertugas dalam penanganan Piutang Iuran Jaminan Sosial.
- b. Dokumentasi
Penulis mendapatkan salinan dokumen terkait Proses Pelayanan Penanganan Piutang Iuran Jaminan Sosial Di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jakarta Gambir.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan Laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan pada Bab IV mengenai proses pelayanan penanganan piutang iuran jaminan sosial di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jakarta Gambir, dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Proses pelayanan penanganan piutang iuran di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jakarta Gambir berjalan secara bertahap dan sistematis. Dimulai dari kewajiban rutin perusahaan dalam membayar iuran tepat waktu. Kemudian dilanjutkan dengan pemantauan melalui sistem Payment Reminder System (PRS), serta pengiriman kode iuran melalui berbagai saluran digital. Bila ditemukan keterlambatan atau ketidaksesuaian, dilakukan penagihan berdasarkan kategori piutang, mulai dari lancar hingga macet. Penagihan dilakukan secara bertingkat, mulai dari Blasting WhatsApp, pengiriman surat, komunikasi telepon, hingga kunjungan langsung ke lokasi perusahaan. Apabila semua upaya tersebut tidak membuahkan hasil, maka kasus akan dilimpahkan kepada Aparat Penegak Hukum. Penanganan piutang ini tidak hanya mengedepankan aspek *administrative*, tetapi juga mengacu pada teori administrasi dan proses kerja yang menekankan efektivitas, efisiensi, serta keterpaduan antarunit kerja dalam menangani tunggakan.
2. Tunggakan iuran atau piutang iuran yang terjadi di BPJS Ketenagakerjaan disebabkan oleh beberapa faktor utama. Salah satunya adalah kondisi keuangan perusahaan yang sedang tidak stabil. Banyak perusahaan yang akhirnya menunda pembayaran iuran karena harus memprioritaskan pengeluaran lain. Selain itu, rendahnya kesadaran dari pemberi kerja tentang pentingnya program BPJS Ketenagakerjaan juga menjadi masalah. Banyak perusahaan yang menganggap BPJS hanya sebagai kewajiban *administrative*, bukan bagian dari perlindungan bagi tenaga kerja. Bahkan ada juga yang hanya mendaftarkan sebagian karyawannya demi memenuhi persyaratan tertentu, lalu tidak melanjutkan pembayaran secara rutin. Faktor ketiga adalah adanya perusahaan



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

yang sudah berhenti beroperasi, namun tidak melakukan pelaporan resmi ke BPJS Ketenagakerjaan. Akibatnya, perusahaan masih tercatat sebagai peserta aktif, dan sistem tetap menagihkan iuran setiap bulan. Kondisi ini memperlihatkan bahwa tanpa komunikasi dan pelaporan yang jelas dari perusahaan, tunggakan akan terus muncul dan sulit diselesaikan.

3. Dalam praktiknya, BPJS Ketenagakerjaan menghadapi banyak tantangan saat melakukan penanganan piutang. Salah satu kendala utama adalah sikap tidak kooperatif dari perusahaan. Banyak dari mereka yang tidak membalas surat, tidak menghadiri undangan, atau bahkan sengaja menghindari proses klarifikasi. Hal ini membuat petugas kesulitan untuk menjalin komunikasi dan menyelesaikan tunggakan. Kendala lainnya adalah data perusahaan dalam sistem sering kali tidak sesuai dengan kenyataan, seperti alamat yang sudah pindah atau kontak yang tidak aktif. Akibatnya, proses penagihan jadi terhambat karena petugas tidak tahu harus menghubungi siapa dan kemana. Untuk mengatasi hal ini, BPJS melakukan kunjungan langsung ke alat yang tercatat. Jika perusahaan tidak ditemukan atau sudah tidak beroperasi, maka dibuat Berita Acara Kunjungan (BAK) sebagai bukti fisik di lapangan. BAK ini digunakan untuk menonaktifkan perusahaan dari sistem secara sah. Langkah ini menjadi solusi penting untuk mencegah tahanan iuran terus berjalan pada perusahaan yang sebenarnya sudah tidak aktif. Pendekatan ini menunjukkan bahwa BPJS berusaha menyelesaikan masalah piutang dengan cara yang lebih langsung dan disesuaikan dengan kondisi nyata di lapangan.

5.2 Saran

Agar proses pelayanan penanganan piutang iuran dapat berjalan lebih efektif dan efisien, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Peningkatan Validasi dan Pembaharuan Data Perusahaan

BPJS Ketenagakerjaan disarankan untuk secara aktif memperbaharui dan memverifikasi data perusahaan peserta, terutama terkait alamat, nomor telepon, dan status operasional usaha. Langkah ini penting untuk menghindari kesalahan dalam pengiriman surat penagihan, undangan pertemuan, serta proses monitoring lainnya. Validasi data yang akurat akan memudahkan



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

petugas dalam melakukan pendekatan yang tepat sasaran dan mengurangi waktu yang terbuang akibat pencarian perusahaan yang ternyata sudah tidak beroperasi atau berpindah lokasi tanpa pemberitahuan.

2. Peningkatan edukasi dan Sosialisasi kepada Pemberi Kerja

Banyaknya perusahaan yang masih belum menyadari pentingnya membayar iuran secara rutin menunjukkan perlunya upaya komunikasi yang lebih aktif dan massif dari BPJS Ketenagakerjaan. Edukasi ini tidak hanya perlu dilakukan pada saat awal pendaftaran perusahaan sebagai peserta, tetapi juga secara berkala melalui seminar, pelatihan daring, maupun penyebaran materi edukatif yang menjelaskan manfaat jaminan sosial, risiko jika tidak membayar iuran, serta prosedur yang harus dipatuhi. Upaya ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran dan rasa tanggung jawab pemberi kerja dalam melindungi tenaga kerjanya. Dengan meningkatnya pemahaman, diharapkan angka tunggakan dapat ditekan dan kerja sama antara BPJS Ketenagakerjaan dan Perusahaan menjadi lebih harmonis.

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR PUSTAKA

- Aulia, Triana Zuhrotun, Sustari Alamsyah, Enung Nurhayati, Seleman Hardi Yahawi, and Dkk. 2021. *Konsep Dan Implementasi Akuntansi Comprehensive*. edited by P. F. Arie. Cirebon: Penerbit Insania.
- ER, Mahendrawati. 2018. *Business Process Management*. I. edited by Purindraswari. yogyakarta: CV Andi Offset.
- Haq, Assyifa Nurul, and Anita Handayani. 2024. “Analisis Pengendalian Intern Piutang Dalam Meminimalkan Risiko Piutang Tak Tertagih Pada PT XYZ.” *Jurnal Ilmiah Manajemen* 5:73. doi: <https://doi.org/10.17509/jimb.v11i1.21565>.
- Indonesia, Republik. 2003. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan*. Indonesia: LN.2003/NO.39, TLN NO.4279, LL SETNEG :79 HLM.
- Indonesia, Republik. 2004. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional*. Indonesia: LN. 2004/ No. 150, TLN NO. 4456, LL SETNEG : 24 HLM.
- Indonesia, Republik. 2020. *Peraturan BPJS Ketenagakerjaan Nomor 2 Tahun 2020 Tentang Penghapusbukuan Dan Penghapustagihan Piutang Iuran Dan Piutang Denda*. Indonesia: BN 2020 (1036); 9 hlm.
- Indonesia, Republik. 2021. *Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 37 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Kehilangan Pekerjaan*. Indonesia: LN.2021/No.47, TLN No.6649, peraturan.go.id : 25 hlm.
- Indonesia, Republik. 2025. *Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 1 Tahun 2025 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Tata Cara Penyelenggaraan Program Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Kematian, Dan Jaminan Hari Tua*. Indonesia: BN 2025 (118); 39 hlm.
- Kacaribu, Alemina Henuk. 2020. *Pengantar Ilmu Administrasi*. 1st ed. edited by Y. L. Lenuk. yogyakarta: Andi (Anggota IKAPI).
- Ketenagakerjaan, BPJS. 2021. “BPJS Ketenagakerjaan.” Retrieved (<https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/search.html>).



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Lubis, Joharis, and Haidir. 2019. *Administrasi Dan Perencanaan Pengembangan Sumber Daya Manusia: Optimalisasi Bagi Personel Sekolah Dan Korporasi*. 1st ed. Jakarta: Prenadamedia Group.

Nida, Desar Rurik, Fathurrahman, I. Gusti agung Prama Yoga, Adisti Maharani Krisna, Aquidowaris Manek, Ummu Kalsum, Asri ady Bakri, Widyaningsih Azizah, Ayu Puspita Sari, and Edy Susanto. 2024. *Akuntansi Keuangan*. Batam: CV. Rey Media Grafika.

Rahayu, Amy Y. ..., Vishnu Juwono, and Krisna Puji Rahmayanti. 2022. *Pelayanan Publik Dan E-Government: Sebuah Teori Dan Konsep*. 1st ed. edited by Y. S. Hayati. Depok: Rajawali Pers.

Saksono, Herie, Kartika aprilia Ivani, Hamidah, Supriadi, Ida Sahara, Eka Tiyas Nurulia, Widyaningsih Azizah, Sakti Muda Nasution, Hevi Susanti, and Lavenia Indanus Pratiwi. 2024. *Pengantar Akuntansi*. edited by I. P. Kusuma. Batam: Yayasan Cendikia Mulia Mandiri.

Sulindawati, Ni Luh Gede erni, Gede Adi Yuniarta, and I. Gusti Ayu Purnamawati. 2021. *Manajemen Keuangan: Sebagai Dasar Pengambilan Keputusan Bisnis*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.

Wilda, Oktora Lexy, Lutfi Hidayati, Titik Haryanti, Gita Garliani, Erma Widyastuti, Lestari Wuryanti, Andi Rustam, Mattarima, and Richy Wijaya. 2024. *Buku Ajar Pengantar Manajemen*. edited by Efitra. Jambi: PT Sonpedia Publishing Indonesia.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Pengambilan Data

| | |
|---|---|
|  | KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI POLITEKNIK NEGERI JAKARTA JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA Jalan Prof Dr. G.A. Siwabessy, Kampus UI, Depok 16425 Telepon (021) 7270036, Hunting, Fax (021) 7270034 Laman : http://www.pnj.ac.id e-pos : humas@pnj.ac.id |
| Nomor : 1103/PL3.A.7/PK/2025 | 16 Mei 2025 |
| Perihal : Permohonan Pengambilan Data Penelitian | |
| Yth. Ibu Dewi Rahmawati Bidang Pengendalian Operasional BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jakarta Gambir Gedung Graha APIC Lantai 4 & 5, Jl. Ir. H. Juanda No. 15, RT.14/RW.4, Kb. Klp., Kecamatan Gambir, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta 10120 | |
| Sebagai upaya untuk mengembangkan kemampuan Mahasiswa Politeknik Negeri Jakarta Jurusan Administrasi Niaga, khususnya Program Studi D3 Administrasi Bisnis. Kami menugaskan mahasiswa semester 6 (akhir) dalam mencari data untuk keperluan Tugas Akhir mereka. Adapun nama mahasiswa tersebut adalah sebagai berikut: | |
| Nama : Salwa Fauziyyah Ihsan | |
| Nim : 2205311014 | |
| Prodi : D3 Administrasi Bisnis | |
| Fakultas/ Jurusan : Politeknik Negeri Jakarta/ Administrasi Niaga | |
| Data yang diminta : Pengambilan data penelitian | |
| Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerja samanya kami ucapkan terima kasih. | |
| a.n. Direktur Wakil Direktur Bidang Akademik u.b. Ketua Jurusan Administrasi Niaga  Dr. Dra. Lis Mariam, M.Si.. NIP 196501311989032001 | |

Lampiran 2 Daftar Pertanyaan Wawancara

1. Bagaimana Proses Pelayanan Penanganan Piutang Iuran BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jakarta Gambir
2. Apa saja kendala dalam Proses Pelayanan Penanganan Piutang Iuran BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jakarta Gambir?
3. Apa saja upaya atau solusi yang dilakukan untuk mengatasi kendala dalam Proses Pelayanan Penanganan Piutang Iuran BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jakarta Gambir?



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4. Faktor apa saja yang menyebabkan terjadinya tunggakan iuran di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Gambir?
5. Bagaimana cara melakukan pembayaran iuran ataupun piutang iuran di BPJS Ketenagakerjaan?

Lampiran 3 Foto bersama Pengawasan dan Pemeriksaan pada saat Wawancara



Lampiran 4 Foto bersama Petugas Administrasi Piutang pada saat Wawancara





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 5 Foto Bersama Mentor Magang



Lampiran 6 Foto Bersama Kepala Bidang Kepesertaan

