EKOMA : Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi
Vol.5, No.6, September 2026

Analisis Sistem Penagihan Piutang Peserta Bukan Penerima Upah (PBPU) Pada BPJS Kesehatan Cabang Manado

Shindy Marcella Angelica Rauw[1], Andreas Randy Wangarry[2], Ruhiyat[3]
[1,2]Prodi Akuntansi Keuangan, Politeknik Negeri Manado, Indonesia
E-mail: shindyangelica5@gmail.com

Article History:
Received: 30 Juni 2026
Revised: 22 Agustus 2026
Accepted: 13 September 2026

Keywords: *Sistem Penagihan Piurang, Peserta PBPU, BPJS Kesehatan.*

Abstract: *Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sistem penagihan piutang pada Peserta Bukan Penerima Uupah (PBPU) yang digunakan BPJS Kesehatan Cabang Manado. Penelitian ini memiliki latar belakang dari permasalahan banyaknya peserta bukan penerima upah yang iurannya menunggak karena belum membayar iuran pada setiap bulannya. Penagihan piutang peserta merupakan prosedur yang sangat penting dilakukan dalam menjaga keberlangsungan dari program JKN untuk tetap bisa memberikan jaminan kesahatan yang menyeluruh bagi masyarakat Indonesia. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan studi pustaka. Dari hasil penelitian ini menunjukkan sistem penagihan piutang peserta bukan penerima upah pada BPJS Kesehatan Cabang Manado yang diterapkan sudah sesuai dengan teori sistem dan praktek yang ditetapkan dalam Peraturan Direksi BPJS Kesehatan Tentang Penunjuk Teknis Penagihan dan Pembayaran Iuran Jaminan Kesehatan Nasional.*

PENDAHULUAN

Kesehatan adalah keadaan sejahtera dari badan, jiwa, dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomis seperti yang tertulis dalam Undang-Undang Kesehatan No 36 Tahun 2009. Hal ini bisa disimpulkan bahwa kesehatan merupakan hal penting bagi rakyat agar dapat melanjutkan menjalankan kehidupannya. Menurut UUD 1945 Pasal 34 ayat 3 demi membangun kesejahteraan masyarakat, negara memiliki peran penting untuk bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas umum yang layak. Dan setiap orang berhak atas jaminan sosial untuk dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak dan meningkatkan martabatnya menuju terwujudnya masyarakat Indonesia yang sejahtera adil dan makmur seperti yang sudah tertulis dalam Undang Undang No 40 Tahun 2004. Maka dari itu, pada tahun 2004 pemerintah mengeluarkan undang-undang tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang berisi bahwa adanya jaminan sosial yang diwajibkan bagi seluruh penduduk Indonesia yaitu program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Program JKN ini didukung dan dikelola oleh badan asuransi kesehatan yang sering dikenal BPJS Kesehatan. Berdasarkan PP No 82 Tahun 2018 Pasal 1 kepesertaan program JKN terdiri dari Penerima

Bantuan Iuran (PBI), Pekerja Penerima Upah (PPU), Bukan Pekerja (BP), Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) atau sering disebut dengan Peserta Mandiri.

Peserta segmen PBPU atau Peserta Mandiri merupakan orang yang mendapatkan penghasilan dari usaha sendiri sehingga ketika mereka menjadi peserta mereka akan membayar iuran secara mandiri dengan hasil sendiri di setiap bulannya. Berdasarkan Peraturan Presiden RI No 64 Tahun 2020 Tahun 2020 Pasal 34 tentang besaran iuran bagi Peserta segmen PBPU, iuran yang harus dibayarkan tergolong dalam tiga bagian yaitu Kelas 1 membayar sebesar Rp 150.000 per orang/bulan; Kelas 2 membayar sebesar Rp 100.000 per orang/bulan; Kelas 3 membayar sebesar Rp 42.000 (dari total Rp 42.000, dibayarkan oleh pemerintah Rp 7.000 dan Rp 35.000 dibayar peserta). Iuran ini adalah jumlah yang wajib dibayarkan secara berkala oleh peserta sesuai dengan Peraturan Presiden RI No 12 Desember 2013 Tentang Jaminan Kesehatan. Setiap bulan iuran paling lambat dibayarkan tanggal 10 setiap bulan berjalan sesuai dengan Peraturan Presiden RI No 82 Tahun 2018. Namun, berdasarkan hasil observasi ditemukan kurangnya kesadaran atau keengganan dari para Peserta segmen PBPU dalam membayar iuran yang sudah disepakati sehingga beberapa peserta memiliki tunggakan dan diantaranya telah dinonaktifkan karena menunggak lebih dari 3 bulan. Jika penumpukkan tunggakan piutang iuran peserta dibiarkan maka akan berdampak bagi operasional yang bisa menyebabkan keterlambatan pembayaran klaim pada fasilitas-fasilitas kesehatan yang menjalin kerja sama dengan BPJS Kesehatan.

Prosedur penagihan piutang dapat berjalan dengan terstruktur, mulai dari pengiriman invoice melalui email sebelum jatuh tempo, penagihan melalui telepon dan kunjungan dengan dokumen (invoice, kwitansi, salinan kontrak, faktur pajak), serta pemisahan tugas antar bagian keuangan, bagian penagihan, dan bagian pencatatan (Wahyuandari et al., 2023). Sementara itu penelitian oleh (Christy L. et al., 2025) juga menekankan miskomunikasi antar divisi dan koordinasi menjadi kelemahan dalam aspek dokumentasi data klien tidak lengkap. Pada BPJS Kesehatan penagihan piutang peserta dilakukan oleh pegawai bagian Keuangan dan bagian Penagihan (Telekolekting) dengan menggunakan kebijakan dari Perdir BPJS Kesehatan yang mengatur mekanisme penagihan dan pembayaran piutang peserta. Akan tetapi sistem penagihan yang dilakukan masih belum optimal menangani tunggakan iuran peserta karena masih ada peserta segmen PBPU yang menunggak belum membayar iuran bulanannya. Oleh karena itu sistem penagihan piutang peserta segmen pbpu ini masih perlu diteliti lebih lanjut. Dengan demikian, adanya penelitian ini diharapkan dapat menunjukkan sistem penagihan piutang iuran peserta segmen PBPU pada BPJS Kesehatan Cabang Manado yang diterapkan apakah sudah sesuai.

LANDASAN TEORI

1. Sistem Informasi Akuntansi

Menurut buku Sistem Informasi Akuntansi yang ditulis oleh Krismiaji (2020:4) menjelaskan sistem informasi akuntansi adalah sebuah sistem yang memproses data dan transaksi guna menghasilkan informasi yang bermanfaat untuk merencanakan, mengendalikan, dan mengoperasikan bisnis.

2. Pengertian Piutang

Berdasarkan dalam buku Kajian Riset Akuntansi yang ditulis oleh Hery (2017:150), ditulis piutang adalah sejumlah tagihan yang akan diterima oleh perusahaan (umumnya dalam bentuk kas) dari pihak lain, baik sebagai akibat penyerahan barang dan jasa secara kredit,

memberikan pinjaman maupun akibat kelebihan pembayaran kas kepada pihak lain (untuk utang pajak).

3. Sistem Penagihan Piutang

Menurut Mulyadi (2023), penagihan piutang dari penjualan kredit dapat dilakukan melalui cara, antara lain :

1. Mengirimkan bagian penagihan atau fungsi yang terkait dalam sistem penagihan piutang dari penjualan kredit untuk menagih piutang secara langsung.
2. Menunjukan dokumen yang digunakan untuk penagihan piutang.
3. Sistem penagihan piutang melalui penagihan perusahaan dilaksanakan dengan prosedur misalkan dengan membawa berita acara ataupun dokumen-dokumen yang terkait mengenai adanya piutang.

Adapun juga fungsi yang terkait dalam sistem penagihan piutang dari penjualan kredit adalah :

1. Fungsi Sekretariat
   Fungsi ini bertanggungjawab dalam penerimaan cek dan surat pemberitahuan atau *remittance advice* melalui pos dan para debitur. Fungsi ini juga bertugas membuat daftar surat pemberitahuan yang diterima bersama dari para debitur.
2. Fungsi Penagihan
   Fungsi ini bertanggung jawab untuk melakukan penagihan kepada para debitur perusahaan berdasarkan daftar piutang yang tertagih yang dibuat oleh fungsi sekretariat.
3. Fungsi Kas
   Fungsi ini bertanggung jawab dalam pencatatan penerimaan cek dari fungsi sekretariat atau fungsi penagihan dan menyetorkan kas yang diterima dari berbagai fungsi tersebut segera ke bank.
4. Fungsi Akuntansi
   Fungsi ini bertanggungjawab dalam pencatatan penerimaan kas dari piutang ke dalam jurnal penerimaan kas dan berkurangnya piutang ke dalam kartu piutang.
5. Fungsi Pemeriksa Intern
   Fungsi ini bertanggungjawab dalam melaksanakan perhitungan yang ada di tangan fungsi kas secara periodik, dan melakukan rekonsiliasi bank untuk mengecek ketelitian catatan kas yang diselenggarakan oleh fungsi akuntansi dan fungsi ini berada di tangan bagian pemeriksa intern

Adapun juga dokumen yang digunakan dalam menunjang sistem penagihan piutang antara lain :

1. Surat Pemberitahuan
2. Daftar Surat Pemberitahuan
3. Bukti Setor Bank
4. Kwitansi

Prosedur penagihan piutang melalui penagih perusahaan dilaksanakan melalui prosedur sebagai berikut :

1. Penerima piutang mengirimkan daftar piutang yang sudah saatnya ditagih kepada bagian

penagihan.
2. Bagian penagihan mengirimkan tagihan untuk melakukan penagihan kepada debitur.
3. Bagian penagihan menerima cek atas nama, alamat dan surat pemberitahuan dari debitur.
4. Bagian penagihan menyerahkan surat pemberitahuan kepada bagian piutang untuk kepentingan posting ke dalam kartu piutang.
5. Bagian kas mengirim kwitansi sebagai tanda penerimaan kas kepada debitur.
6. Bagian kas menyetor ke bank, setelah cek atas cek tersebut dilakukan harus ada persetujuan oleh pejabat yang berwenang.
7. Bank Perusahaan melakukan *clearing* atas cek tersebut.

4. Prosedur Penagihan

Menurut Indriyo dan Basri (2017:83) proses penagihan piutang yang dilakukan oleh petugas khusus atau biasa disebut dengan kolektor dilakukan dengan cara :

1. Bagian piutang menyusun daftar tagihan yang jatuh tempo. Daftar diserahkan kepada penagih beserta kwitansi penjualan asli
2. Penagih mendatangi pelanggan ke alamat masing-masing dan menagih piutang yang tercantum pada daftar tagihan.
3. Uang hasil penagihan yang diperoleh diserahkan kepada kasir beserta daftar tagihannya.
4. Kasir menghitung uang tagihan dan apabila sudah cocok dengan daftar tagihan maka daftar tagihan akan diberikan cap kemudian diserahkan kembali kepada kolektor.
5. Selanjutnya bagian penagihan akan menyerahkan daftar tagihan kebagian piutang dan akuntansi.

Menurut Peraturan Direksi (Perdir) BPJS Kesehatan Nomor 16 Tahun 2016 tentang Petunjuk Teknis Penagihan dan Pembayaran Iuran Jaminan Kesehatan Nasional dilaksanakan dengan cara sebagai berikut :

1. Bab 3 Pasal 5 mengenai penagihan iuran pada bagian kesatu tentang Pengiriman Informasi Tagihan menyatakan bahwa penagihan iuran kepada peserta dilakukan setiap bulan, bagi peserta bukan penerima upah pengiriman informasi tagihan adalah pada bulan menunggak 1 (satu) bulan.
2. Bab 3 Pasal 6 dan 7 mengenai iuran pada bagian kedua tentang mekanisme pengiriman informasi tagihan menyatakan bahwa Kantor Pusat memiliki tugas dalam menentukan moda penagihan iuran yang paling efisien dan efektif dalam pengiriman informasi tagihan pada peserta (termasuk besaran tunggakan, besaran iuran bulanan maupun besaran denda bila ada), kemudian Kantor Divisi Regional dan Kantor Cabang melakukan monitoring serta evaluasi terhadap efektivitas moda penagihan iuran yang dipilih. Setelah itu seluruh biaya yang timbul atas pengiriman tagihan di Kantor Cabang dibebankan pada anggaran Kantor Pusat. Seluruh biaya tersebut dibebankan pada anggaran Sistem dan Kolekting Iuran. Dan Kantor Cabang akan membuat laporan biaya setiap bulan lalu dikirimkan ke Divisi Regional untuk melakukan rekapitulasi biaya pengiriman surat tagihan Kantor Cabang agar dapat membuat analisis efektivitas pengiriman surat tagihan berupa perbandingan jumlah penerimaan tunggakan iuran dengan biaya pengiriman surat tagihan.
3. Bab 3 Pasal 8 mengenai penagihan iuran pada bagian kedua tentang mekanisme pengiriman informasi tagihan menyatakan bahwa pengiriman dapat dilakukan melalui : surat (secara tercatat), email, sms, telepon (dilengkapi berita acara), kunjungan (dilengkapi berita acara). Untuk pemilihan ekspedisi/kurir pengiriman dalam bentuk surat

tercatat dilakukan dengan mempetimbangkan efisiensi biaya, kecepatan waktu pengiriman, dan reputasi perusahaan ekspidisi/kurir.

5. Sistem Pengendalian Internal

Menurut Mulyadi dalam bukunya yang berjudul Sistem Akuntansi, sistem pengendalian internal meliputi struktur organisasi, metode, dan ukuran-ukuran yang dikoordinasikan untuk menjaga kekayaan organisasi, mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi, mendorong efisiensi dan mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang menghasilkan data yang dikumpulkan berdasarkan keterangan dan informasi yang berhubungan dengan permasalahan yang diajukan (data yang tidak dapat diukur dalam skala numerik). Dalam penelitian ini metode deskriptif kualitatif akan digunakan untuk menjelaskan hasil dari teknik pengumpulan data yakni hasil observasi, studi pustaka dan hasil wawancara bersama pembimbing lapangan dan karyawan di BPJS Kesehatan Cabang Manado mengenai sistem penagihan piutang iuran peserta.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

1. Kebijakan Penagihan Piutang BPJS Kesehatan

Mekanisme pengiriman dan monitoring surat tagihan kepada peserta yang digunakan pada BPJS Kesehatan seperti yang ada dalam Peraturan Direksi Nomor 16 Tahun 2016 yang menyatakan bahwa :

1. Informasi tagihan disiapkan oleh staf bagian penagihan yang telah bekerjasama melalui aplikasi yang telah disediakan.
2. Mulai tanggal 1 sampai dengan 10 bulan berjalan unit Keuangan dan Penagihan melakukan monitoring penerimaan iuran melalui aplikasi keuangan dan berkoordinasi dengan pihak bank mitra BPJS Kesehatan dalam memonitor kelancaran peserta membayar iuran.
3. Bagian penagihan melakukan monitoring dan evaluasi atas upaya penagihan dengan mencatat jumlah informasi tagihan yang akan dikirimkan, mencatat jumlah informasi tagihan yang gagal dikirim (dikembalikan) untuk dilakukan penelitian atas penyebab kegagalan, mencatat jumlah informasi tagihan yang diterima oleh peserta namun tidak melakukan pembayaran atas tunggakan yang nantinya akan kembali dilakukan upaya penagihan, mencatat informasi tagihan yang diterima peserta dan peserta melakukan pembayaran tunggakan, mencatat serta melaporkan biaya pengiriman informasi tagihan.

2. Sistem Penagihan Piutang BPJS Kesehatan

Pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Manado fungsi yang terkait dalam sistem Penagihan Piutang Peserta Bukan Penerima Upah (PBPU) adalah :

1. Bagian Keuangan bertanggung jawab atas
   a. Membantu melakukan pengecekan data peserta PBPU menunggak yang akan ditagih melalui telepon melalui sistem yang telah disediakan.
   b. Memberikan informasi atas tagihan peserta ke bagian penagihan.
   c. Menerima laporan rekapitulasi hasil *telecollection* untuk mencocokkannya dengan uang yang masuk di Bank dan menggabungkan semua laporan menjadi satu.

d. Membantu menyampaikan laporan rekapitulasi hasil *telecollection* secara rutin ke Kepala Bagian setiap harinya dan menyusun laporan *telecollecting report* ke Kedeputian Wilayah setiap bulannya.

2. Bagian Bank atau PPOB bertanggung jawab atas
   a. Menginput transaksi pembayaran iuran ke dalam sistem perbankan sesuai dengan jumlah tagihan peserta.
   b. Menerbitkan cetakan struk bukti pembayaran lunas untuk diserahkan kepada peserta, serta meneruskan rekaman data transaksi secara elektronik ke dalam sistem perusahaan sebagai arsip digital.
3. Bagian Penagihan bertanggung jawab atas
   a. Melakukan penagihan iuran melalui telepon kepada peserta PBPU dengan target minimal 100 telepon tersambung setiap harinya adalah 100 peserta PBPU untuk masing-masing PATT.
   b. Mendata dan mengelompokkan peserta yang berjanji membayar untuk dikonfirmasi kembali
   e. Membuat laporan rekapitulasi hasil *telecollection* meliputi: laporan peserta yang membayar iuran, laporan peserta yang dilakukan penagihan melalui telepon setiap harinya, laporan peserta yang berjanji bayar yang perlu dikonfirmasi kembali, laporan peserta yang membayar iuran dan laporan peserta yang nomor teleponnya tidak valid untuk jadi bahan feedback ke Bagian Kepesertaan dan Bagian Pelayanan Peserta.
   c. Memberikan hasil laporan rekapitulasi *telecollection* ke Bagian Keuangan untuk dilaporkan ke Kepala Bagian.

Dokumen akuntansi yang digunakan dalam BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Manado dalam menunjang Sistem Penagihan Piutang Peserta Bukan Penerima Upah (PBPU) antara lain :

1. Daftar surat pemberitahuan berupa rekapitulasi penerimaan kas.
2. Virtual Account (VA) dari peserta yang menunggak.
3. Kwitansi berupa bukti pembayaran dari peserta yang menunggak.

Prosedur penagihan piutang yang digunakan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Manado adalah melalui prosedur berikut :

1. Pengiriman informasi tagihan iuran kepada peserta yang dilakukan setiap bulan melalui surat tagihan atau sarana pengiriman lainnya.
2. Peserta yang telah menunggak 6 (enam) bulan atau lebih ditambahkan informasi “Apabila tuggakan tidak segera dipenuhi maka jaminan BPJS Kesehatan akan dinonaktifkan”.
3. Penagihan kepada peserta dilakukan melalui surat (surat tercatat), email, SMS, Telepon.

BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Manado menerapkan sistem online dalam pembayaran iuran premi bagi peserta segmen Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU). Hal ini dilakukan untuk mempermudah para peserta PBPU agar dapat melakukan pembayaran iuran di seluruh Indonesia melalui Bank atau agen PPOB yang sudah bekerja sama dengan BPJS Kesehatan karena sistemnya sudah terintegrasi. Bank yang sudah menjadi mitra BPJS Kesehatan antara lain: Bank Mandiri, BCA, BNI, BRI, BTN. Ada juga agen PPOB yang juga menjadi mitra BPJS Kesehatan diantaranya Alfamart, Indomaret, Kantor Pos, Tokopedia, dan lain-lain.

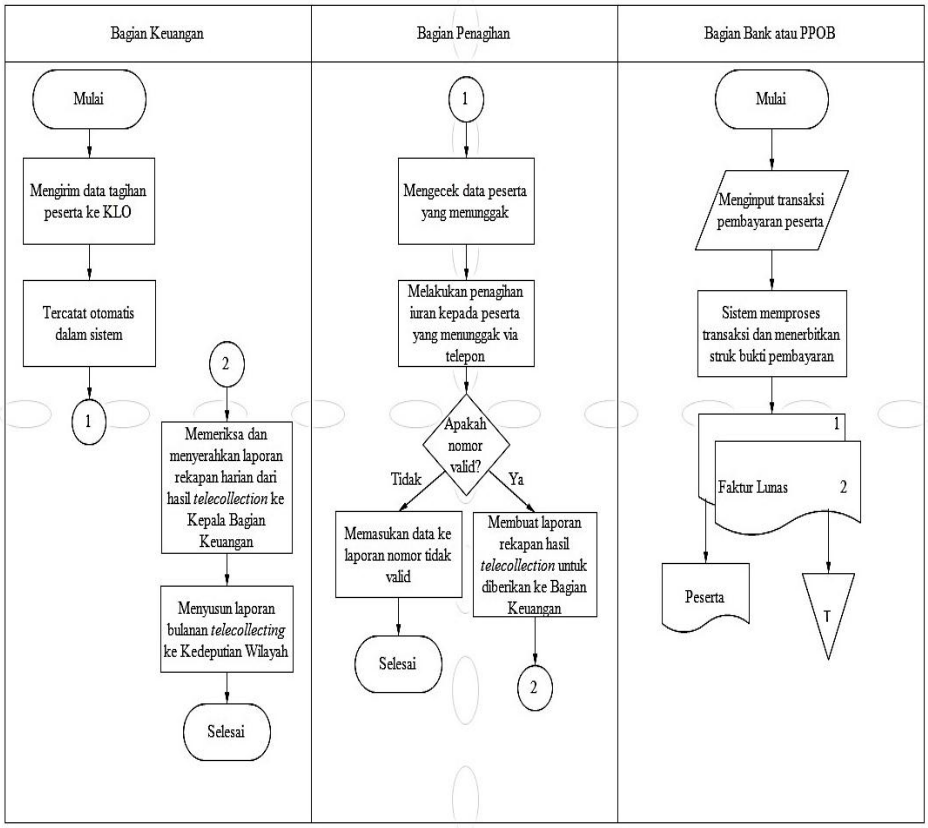
Setiap bulannya peserta akan memperoleh tagihan iuran JKN-KIS. Peserta bisa membayar iuran BPJS Kesehatan melalui Bank atau agen PPOB. Bank atau agen PPOB nantinya akan

memberikan bukti setor pembayaran sebagai bukti bayar dan tersebut dapat disimpan oleh peserta. Para pihak Bank atau agen PPOB melalui sistem berkoordinasi dengan bagian keuangan untuk menyinkronkan pembayaran iuran JKN-KIS.

Selanjutnya untuk uraian sistem penagihan piutang peserta PBPU pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Manado yaitu pada tahap awal Kantor Cabang Utama Manado akan melakukan pengecekan dan mengirimkan data tagihan iuran peserta yang menunggak kepada Kantor Layanan Operasional yang sudah tersistem. Dari Kantor Layanan Operasional akan merespon dan melakukan pengecekan data peserta yang menunggak berdasarkan data dari KCU Manado. Selanjutnya data peserta yang menunggak akan tercatat dalam sistem yang bisa diakses untuk melakukan penagihan kepada peserta yang menunggak melalui telepon.

Tahap berikutnya peserta menerima informasi mengenai tagihan tunggakan, kemudian peserta mendatangi mitra yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan untuk melakukan pembayaran. Para pihak Bank atau PPOB akan menginput transaksi nomor *Virtual Account* yang diberikan oleh peserta dan memberitahukan jumlah tagihan yang harus dibayar oleh peserta untuk melakukan pembayaran sebesar jumlah tunggakan. Kemudian setelah pembayaran pihak Bank akan memproses dan mengeluarkan faktur lunas sebagai bukti pembayaran. Faktur lunas dicetak dua rangkap, lembar pertama diserahkan kepada peserta untuk disimpan dan lembar kedua untuk arsip perusahaan. Dan tahap terakhir bagian penagihan akan mengecek ke sistem dan membuat laporan rekapan hasil penagihan di hari itu untuk diberikan ke bagian keuangan. Dari bagian keuangan nantinya akan membantu menyampaikan laporan rekapan hasil penagihan dihari itu ke Kepala Bagian kemudian dari bagian keuangan juga akan menyusun laporan *telecollecting report* ke Kedeputian Wilayah setiap bulannya.

Untuk mempermudah pemahaman alur dari Sistem Penagihan Piutang Peserta Bukan Penerima Upah pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Manado dapat dilihat pada gambar sebagai berikut :



Gambar 1 Flowchart alur penagihan tunggakan iuran
Sumber : Data Olahan (2026)

Pembahasan

Berdasarkan Peraturan Direksi BPJS Kesehatan Nomor 16 Tahun 2016, sistem penagihan piutang peserta bukan penerima upah yang dijalankan oleh BPJS Kesehatan Cabang Manado telah berjalan searah dengan ketentuan petunjuk teknis penagihan dan pembayaran iuran JKN. Kesesuaian ini tampak pada adanya prosedur penagihan rutin yang dilakukan dengan berbagai sarana penagihan seperti surat, email, SMS, dan telepon, serta pemberian informasi khusus pada peserta yang telah menunggak enam bulan atau lebih mengenai penonaktifan jaminan. Dalam hasil penelitian juga menegaskan bahwa sistem penagihan di BPJS Kesehatan Cabang Manado sudah sesuai dengan teori sistem dan praktik yang telah ditetapkan dalam Peraturan Direksi BPJS Kesehatan Nomor 16 Tahun 2016 tentang Petunjuk Teknis Penagihan dan Pembayaran Iuran Jaminan Kesehatan Nasional. Dengan demikian, dari sisi regulasi, pelaksanaan penagihan tidak hanya berfungsi sebagai upaya administratif penagihan tunggakan, tetapi juga sebagai bentuk pengendalian kepatuhan peserta terhadap kewajiban pembayaran iuran bulanan.

Dari sisi pelaksanaan di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama Manado, sistem penagihan yang dijalankan melalui alur kerja yang terstruktur dan berbasis sistem online. Dimulai dar pengecekan data peserta menunggak oleh bagian keuangan, dilanjutkan dengan pengiriman data tunggakan agar tercatat otomatis dalam sistem, dilanjutkan dengan bagian penagihan yang bisa menerima data peserta yang menunggak untuk dilakukan penagihan melalui telepon. Setelah itu peserta melakukan pembayaran melalui mitra Bank atau PPOB dengan menggunakan *virtual*

account, lalu pembayaran diproses dan langsung direkap oleh bagian penagihan secara real time untuk diberikan ke bagian keuangan yang akan membantu menyampaikan ke Kepala Bagian dan dari bagian keuangan juga menyusun laporan bulanan ke Kedeputian Wilayah. Pelaksanaan ini menunjukkan bahwa BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama telah memanfaatkan integrasi data dan pembayaran yang mempercepat pencatatan, sinkronisasi transaksi dan pemantauan tunggakan peserta. Sistem yang dijalankan sangat membantu dan mempermudah informasi pembayaran piutang, meminimalisir kesalahan manual, mempercepat konfirmasi pelunasan dan mendukung ketertiban administrasi piutang peserta bukan penerima upah.

Dari hasil penelitian ini, sistem penagihan piutang peserta bukan penerima upah (pbpu) di BPJS Kesehatan Cabang Manado dapat dinilai sudah cukup baik karena memiliki pembagian fungsi, dokumen, dan prosedur yang jelas. Bagian keuangan, bagian penagihan, dan mitra bank atau PPOB memiliki tanggung jawab masing-masing sehingga proses penagihan berlangsung lebih terkendali. Namun, penelitian ini juga menunjukkan masih adanya persoalan kepatuhan peserta, yang terlihat dari banyaknya tunggakan akibat cenderung membayar iuran hanya saat akan menggunakan layanan kesehatan, sehingga tunggakan menjadi menumpuk. Oleh karena itu sosialisasi kepada masyarakat mengenai kewajiban membayar iuran secara rutin juga diperlukan. Secara keseluruhan, dari pembahasan ini menunjukkan bahwa sistem penagihan piutang yang dijalankan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Utama sudah sesuai regulasi, telah terkomputerisasi dan memberi dampak positif pada ketertiban administrasi penagihan, meski akhirnya tetap bergantung pada kesadaran peserta dalam membayar iuran secara teratur.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil serta pembahasan penelitian yang telah dilakukan pada BPJS Kesehatan Cabang Manado maka dapat disimpulkan bahwa sistem penagihan piutang peserta bukan penerima upah (pbpu) pada BPJS Kesehatan Cabang Manado telah sesuai dengan teori sistem dan praktek yang telah ditetapkan dalam Peraturan Direksi BPJS Kesehatan Tentang Petunjuk Teknis Penagihan dan Pembayaran Iuran Jaminan Kesehatan Nasional. Sistem penagihan yang dijalankan pada BPJS Kesehatan Cabang Manado juga sudah menggunakan sistem terkomputerisasi untuk mempermudah dalam informasi pembayaran piutang dan meminimalisir terjadinya kesalahan manual.

DAFTAR REFERENSI

Christy L Mantiara, Jerry S Lintong, Selvie J Nangoy. (2025). "Analisis Strategi Pengelolaan Piutang Dalam Meminimalkan Piutang Tak Tertagih Pada PT Manado Media Grafika (Tribun Manado)." *Jurnal Mahasiswa Akuntansi Vokasi* Vol.1, 174–190.

Departemen Kesehatan RI.Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. Jakarta : Kementrian Kesehatan RI : 2009.

Dewi Sinta, and 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. doi:10.61722/jiem.v2i8.2176.

Effendi R (2020), Accounting Principles: Prinsip-Prinsip Akuntansi Berbasis SAK ETAP *(Edisi Revisi).* Jakarta : Rajawali Pers.

Gitosudarmo Indriyo dan Basri (2017) *Manajemen Keuangan.* Yogyakarta : BPFE

Hery (2017) *Kajian Riset Akuntansi (Mengulas Berbagai Hasil Penelitian Terkini Dalam Bidang Akuntansi dan Keuangan).* Jakarta : Grasindo.

Krismiaji (2020) *Sistem Informasi Akuntansi Edisi Kelima.* Yogyakarta : UPP STIM YKPN.

Marshall B Romney dan Paul John Steinbart (2024), *Accounting Information System. Edisi ke-16.* Jakarta : Salemba Empat.

Mulyadi (2023) *Sistem Akuntansi.* Jakarta : Salemba Empat.

Ni Putu Sri Suhartinah Ayuningbumi, I Putu Julianto. 2023. "Sistem Informasi Akuntansi Dalam Prosedur Penagihan Pembayaran Rekening Air Pelanggan Pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng." *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Humanika* 13(2): 299–311. doi:10.23887/jiah.v13i2.61475.

Peraturan Direksi BPJS Kesehatan Tahun 2016 Tentang Petunjuk Teknis Penagihan dan Pembayaran Iuran Jaminan Kesehatan Nasional.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan.

Peraturan Presiden Republik Indonesia No 12 Tahun 2013 Tentang Jaminan Kesehatan.

Republik Indonesia. Undang-Undang RI Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional

Siti Wardah, Dinda Ayuning Tyas, Hidayatullah. 2024. "Analisis Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Prosedur Penagihan Piutang Customer PT Violet Indonesia." *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 3(2): 85–94.

Sugiyono (2022) *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D.*

Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 34 Ayat 3 Tentang Perekonomian Nasional dan Kesejahteraan Sosial.

Wenni Wahyuandari, & Nanda Putri, H. (2023). "ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL PIUTANG." *JAT : Journal Of Accounting and Tax*, *2*(1), 54–69. https://doi.org/10.36563/jat.v2i1.782

Weygandt J J, Kieso D E, dan Warfield (2020) *Intermediate Accounting:IFRS (4th ed).*