

**PROSEDUR KLAIM JAMINAN HARI TUA MELALUI  
APLIKASI JAMSOSTEK MOBILE PADA BPJS  
KETENAGAKERJAAN CABANG BALI, DENPASAR**



**Oleh**

**I Wayan Yudha Pramana**

**NIM: 2015713031**

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
PRAKATA .....	iv
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Pokok Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
1. Manfaat Praktis .....	5
2. Manfaat Teoritis.....	6
E. Metode Penelitian .....	7
1. Lokasi Penelitian .....	7
2. Objek Penelitian .....	7
3. Data Penelitian .....	7
4. Teknik Analisis Data .....	10
BAB II LANDASAN TEORI .....	12
A. Prosedur .....	12
1. Pengertian prosedur .....	12
2. Karakteristik prosedur.....	13
3. Manfaat Pembuatan Prosedur.....	13
4. <i>Flowchart</i> .....	14
5. Prosedur Administrasi Pada Proses Klaim Jaminan Hari Tua Melalui aplikasi Jamsostek <i>Mobile</i> .....	19
B. Jaminan Sosial .....	20
C. Jaminan Hari Tua .....	23
1. Pengertian JHT (Jaminan Hari Tua).....	23
2. Manfaat JHT (Jaminan Hari Tua) .....	23
D. Aplikasi .....	26

1.	Pengertian aplikasi .....	26
2.	Pengertian JMO (Jamsostek <i>Mobile</i> ).....	26
3.	Fitur-fitur aplikasi JMO (Jamsostek <i>Mobile</i> ):.....	27
BAB III GAMBARAN UMUM BPJS KETENAGAKERJAAN .....		28
A.	Sejarah BPJS Ketenagakerjaan .....	28
B.	Bidang Usaha .....	32
1.	Jaminan Kecelakaan Kerja.....	32
2.	Jaminan Kematian.....	34
3.	Jaminan Hari Tua .....	34
4.	Jaminan Pensiun.....	35
5.	Jaminan kehilangan pekerjaan.....	36
C.	Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan.....	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....		54
A.	Kebijakan Perusahaan.....	54
B.	Analisis dan Interpretasi Data.....	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....		66
A.	KESIMPULAN.....	66
B.	SARAN .....	68
DAFTAR PUSTAKA.....		
LAMPIRAN .....		

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Antrian Peserta Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Denpasar .....	3
Tabel 2. 1 Simbol dan Arti Dalam <i>Flowchart</i> .....	15
Tabel 3. 1 Manfaat Biaya Transportasi .....	33
Tabel 3. 2 Manfaat Beasiswa.....	33
Tabel 3. 3 Manfaat Beasiswa.....	34

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3 1 Logo BPJS Ketenagakerjaan .....	31
Gambar 3 2 Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali, Denpasar .....	38
Gambar 4. 1 <i>Flowchart</i> Pengkinian Data .....	58
Gambar 4. 2 <i>Flowchart</i> Klaim Jaminan Hari Tua .....	61

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1:	Gambar Prosedur Pengkinian Data
Lampiran 2:	Gambar Prosedur Klaim Jaminan Hari Tua
Lampiran 3:	Gambar Kendala Pada Proses Klaim Jaminan Hari Tua
Lampiran 4:	Brosur Aplikasi Jamsostek <i>Mobile</i> (JMO)
Lampiran 5:	Form Pengajuan klaim JHT Manual
Lampiran 6:	Wawancara 1
Lampiran 7:	Wawancara 2

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Melirik kepada semakin meningkatnya kebutuhan hidup dan keselamatan masyarakat, tentunya asuransi atau jaminan sosial sangat penting terutama untuk melindungi diri dan aset dari hal yang tidak diinginkan. Asuransi merupakan Perjanjian antara tertanggung atau masyarakat dengan perusahaan asuransi, dimana tertanggung akan membayar premi kepada perusahaan asuransi dan sebaliknya perusahaan asuransi akan mengalihkan resiko, yang artinya jika tertanggung mengalami kerugian baik jiwa maupun harta maka perusahaan asuransi akan menanggung resiko tersebut.

Salah satu perusahaan yang menyediakan jasa asuransi atau jaminan sosial ini adalah BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Ketenagakerjaan merupakan salah satu Badan Hukum Publik yang bertanggung jawab khusus untuk menyelenggarakan program jaminan

sosial khususnya pada bidang ketenagakerjaan berdasarkan Undang-Undang No 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional yang terdiri dari Jaminan Pensiun, Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Kematian, Jaminan Hari Tua dan Jaminan Kehilangan Pekerjaan.

Program unggulan dari BPJS Ketenagakerjaan sendiri merupakan JHT (Jaminan Hari Tua) yang mana program ini memungkinkan peserta ketenagakerjaan untuk mendapat manfaat berupa uang jika kehilangan pekerjaan, cacat total, serta memasuki usia pensiun. Seiring perkembangan jaman proses untuk klaim Jaminan Hari Tua ini semakin dipermudah dengan adanya aplikasi.

Pada era digitalisasi tentunya penggunaan aplikasi sangatlah penting bagi perusahaan dan juga masyarakat. Penggunaan aplikasi pada perusahaan dapat memaksimalkan kinerja karyawan sekaligus dapat menciptakan efisiensi waktu sehingga pekerjaan bisa selesai sesuai dengan targetnya, sedangkan bagi masyarakat penggunaan aplikasi akan sangat membantu untuk mengakses informasi, hiburan serta dapat mempermudah dalam berbagai hal.

BPJS Ketenagakerjaan sendiri sudah mengembangkan aplikasi yang diberi nama Jamsostek *Mobile* (JMO). Tentunya dengan adanya aplikasi ini akan mempercepat proses pelayanan dari BPJS Ketenagakerjaan itu sendiri sehingga tidak terjadi penumpukan peserta ketenagakerjaan di kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan dan juga



tentunya aplikasi ini akan mempermudah peserta ketenagakerjaan terutama untuk mengakses informasi mengenai BPJS Ketenagakerjaan, pengecekan saldo Jaminan Hari Tua, serta klaim Jaminan Hari Tua dimana peserta tidak harus datang ke kantor cabang terdekat dan tidak melewati proses wawancara lanjutan seperti pada klaim online melalui website, peserta ketenagakerjaan bisa melakukan klaim dimana saja dan kapan saja tanpa perlu khawatir lagi akan menyita banyak waktu.

Akan tetapi pada kenyataannya penerapan dari aplikasi ini masih belum efektif dimana masih saja terjadi penumpukan antrian dan peserta yang terkendala pada proses klaim Jaminan Hari Tua pada BPJS Ketenagakerjaan cabang Bali, Denpasar, seperti yang dijabarkan pada tabel dibawah ini:

*Tabel 1. 1* Jumlah Antrian Peserta Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Denpasar

Tanggal	Antrian peserta	Peserta klaim via JMO	Peseta terkendala klaim	Peserta berhasil klaim
18 April 2023	119 peseta	80 peseta	60 peseta	20 peseta
26 April 2023	92 peserta	65 peseta	42 peseta	30 peseta
27 April 2023	112 peseta	78 peseta	54 peseta	38 peseta

Sumber: BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali, Denpasar

Pada tabel 1.1 dapat dilihat bahwa yang menyebabkan terjadinya penumpukan antrian pada BPJS Ketenagakerjaan cabang Bali, Denpasar yakni peserta yang ingin melakukan klaim Jaminan Hari Tua melalui aplikasi Jamsostek *Mobile*, dengan kendala yaitu banyaknya

peserta ketenagakerjaan yang belum mengetahui mengenai prosedur klaim Jaminan Hari Tua melalui aplikasi Jamsostek *Mobile* ini terutama peserta ketenagakerjaan yang sudah berumur, peserta gagal verifikasi wajah, sistem aplikasi sering mengalami eror sehingga mengganggu proses klaim Jaminan Hari Tua peserta ketenagakerjaan dan masalah lain terdapat pada proses setelah pengkinian data dimana peserta klaim harus menunggu notifikasi bahwa pengkinian data tersebut berhasil, yang mana waktu tunggu notifikasi tersebut cukup lama sehingga peserta harus menunggu beberapa menit untuk melanjutkan proses klaim.

Oleh karena itu, berdasarkan uraian di atas bahwasanya masih banyak peserta ketenagakerjaan yang belum benar paham mengenai proses klaim Jaminan Hari Tua melalui aplikasi Jamsostek *Mobile* ini. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini mengambil judul **“Prosedur Klaim Jaminan Hari Tua Melalui Aplikasi Jamsostek *Mobile* Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali, Denpasar”**. Adapun pokok permasalahan yang akan diangkat pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

## **B. Pokok Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dianalisis sebelumnya dapat dirangkum pokok permasalahan yang dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana Prosedur Klaim Jaminan Hari Tua Melalui Aplikasi

Jamsostek *Mobile* Pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bali, Denpasar ?

2. Apa saja kendala pada proses Klaim Jaminan Hari Tua Melalui Aplikasi Jamsostek *Mobile* Pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bali, Denpasar ?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui bagaimana Prosedur Klaim Jaminan Hari Tua Melalui Aplikasi Jamsostek *Mobile* Pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bali, Denpasar
2. Untuk mengetahui kendala pada proses Klaim Jaminan Hari Tua Melalui Aplikasi Jamsostek *Mobile* Pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bali, Denpasar

### **D. Manfaat Penelitian**

Kegiatan penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat antara lain:

#### **1. Manfaat Praktis**

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut.

##### **a. Bagi Penulis**

Penelitian ini memberikan manfaat bagi penulis terutama dalam memperluas wawasan dalam pengolahan data, meningkatkan keterampilan menulis dan meningkatkan kemampuan dalam

menganalisis masalah.

b. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan untuk pengembangan aplikasi Jamsostek *Mobile* kedepannya terutama untuk proses klaim Jaminan Hari Tua.

c. Bagi Masyarakat

Adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan umum terkait aplikasi Jamsostek *Mobile*, tata cara klaim Jaminan Hari Tua melalui aplikasi Jamsostek *Mobile* serta bagaimana cara mengatasi kendala pada saat klaim Jaminan Hari Tua melalui aplikasi Jamsostek *Mobile*.

## 2. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut.

- a. Sebagai bentuk realisasi dari wawasan, pengalaman, dan pemahaman teori yang didapat dari pembelajaran formal di bangku kuliah.
- b. Sebagai sumber informasi dan pengetahuan baru tentang pemahaman bagaimana cara mekanisme klaim Jaminan Hari Tua melalui aplikasi Jamsostek *Mobile* di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bali, Denpasar.

## **E. Metode Penelitian**

### **1. Lokasi Penelitian**

Penulis mengambil lokasi penelitian di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali, Denpasar yang bertempat di Jl. Hayam Wuruk no. 143, Panjer, Kecamatan Denpasar Timur., Kota Denpasar, Bali 80233, pemilihan lokasi ini didasarkan atas ditemukannya permasalahan mengenai klaim Jaminan Hari Tua melalui aplikasi Jamsostek *Mobile*.

### **2. Objek Penelitian**

Objek kajian dalam penelitian ini adalah Prosedur Klaim Jaminan Hari Tua melalui aplikasi Jamsostek *Mobile* Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali, Denpasar.

### **3. Data Penelitian**

#### **a. Jenis Data**

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah terdeskripsikan dimana disebutkan penelitian ini tidak mengejar aspek yang terukur, maka jenis data penelitian ini adalah Data Kualitatif. Data Kualitatif adalah data yang bersifat *non-numerik* atau tidak dapat di proses dalam bentuk angka. Data ini umumnya hanya bisa diamati dan dicatat sehingga menghasilkan informasi yang diinginkan. Jenis data ini biasanya didapatkan dari hasil wawancara, observasi, studi dokumen, dan *focus group discussions*. Data kualitatif untuk

penelitian ini adalah bersumber dari wawancara dan observasi terhadap staf dan peserta BPJS Ketenagakerjaan, artikel, *website* resmi BPJS Ketenagakerjaan, serta jurnal penelitian terdahulu.

b. Sumber Data

1) Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian, sumber-sumber dasarnya merupakan bukti atau saksi utama dari kejadian yang lalu, diamati dan dicatat untuk pertama kalinya. Data primer diperoleh melalui observasi dan wawancara dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara dengan staf pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bali, Denpasar dan beberapa peserta BPJS Ketenagakerjaan yang melakukan klaim Jaminan Hari Tua melalui aplikasi Jamsostek *Mobile* dan observasi langsung terhadap proses klaim Jaminan Hari Tua melalui aplikasi Jamsostek *Mobile*.

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian atau data yang bersifat publik. Data sekunder dari penelitian ini diperoleh penulis dari artikel di internet dan buku yang berkaitan langsung dengan objek penelitian. Data sekunder pada penelitian ini di peroleh dari

buku panduan klaim Jaminan Hari Tua melalui aplikasi Jamsostek *Mobile*, artikel di internet yang memuat mengenai objek penelitian serta informasi dari website resmi perusahaan.

c. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang di laksanakan di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Denpasar ini menggunakan 3 cara yaitu:

1) Observasi

Metode yang digunakan pada tahap observasi ini adalah metode observasi partisipatif dimana penulis terlibat secara langsung objek penelitian yang mana disini adalah prosedur klaim Jaminan Hari Tua melalui aplikasi Jamsostek *Mobile*, penulis juga melakukan pengamatan terhadap staff BPJS Ketenagakerjaan yang menjabat sebagai *Customer Service Officer* (CSO) serta kepada peserta ketenagakerjaan yang melakukan klaim jaminan hari tua. Penulis melaksanakan tahap observasi ini di BPJS Ketenagakerjaan cabang Bali, Denpasar.

2) Wawancara

Metode yang digunakan pada tahap wawancara ini metode wawancara semi terstruktur yaitu penulis sudah menyiapkan pertanyaan namun sewaktu-waktu dapat di

ubah sesuai dengan apa yang diinginkan responden, dengan ini memungkinkan penulis untuk mengumpulkan data yang lebih akurat dan juga memudahkan untuk perbandingan data. Sugiyono (2014), menyatakan sebagai berikut

Wawancara semi terstruktur merupakan wawancara dimana pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat dan ide-idenya.

Pada tahap wawancara ini penulis melakukan wawancara terhadap staff BPJS Ketenagakerjaan yang memiliki jabatan *Customer Service officer (CSO)*.

### 3) Dokumentasi

Menurut Arikunto (2014) metode dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda, dan sebagainya. Pada hal ini data yang digunakan peneliti adalah foto ketika berlangsungnya penelitian sebagai bukti fisik pelaksanaan penelitian.

## 4. Teknik Analisis Data

Metode pembahasan yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teknik analisis kualitatif. Menurut Sugiyono (2014)



menyatakan bahwa:

Metode analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana mekanisme pengklaiman Jaminan Hari Tua dengan menggunakan aplikasi Jamsostek *Mobile* di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali, Denpasar.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. KESIMPULAN**

BPJS Ketenagakerjaan menciptakan aplikasi yang diberi nama Jamsostek *Mobile* (JMO). Aplikasi yang diluncurkan pada tanggal 1 September 2021 ini dibuat dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan memanfaatkan media digital, mempermudah peserta ketenagakerjaan mengklaim program Jaminan Hari Tua (JHT) dan mempermudah dalam mengakses informasi mengenai BPJS Ketenagakerjaan itu sendiri.

Berdasarkan hasil dari penelitian mengenai Prosedur Klaim Jaminan Hari Tua Melalui Aplikasi Jamsostek *Mobile* dapat disimpulkan bahwa:

1. Adanya inofasi seperti aplikasi Jamsostek *Mobile* ini akan sangat memudahkan peserta dalam mengakses informasi, melakukan pelaporan serta melakukan klaim program BPJS Ketenagakerjaan tanpa perlu menyiapkan berkas-berkas klaim seperti pada prosedur

klaim secara manual. Prosedur dari klaim programnya pun terbilang mudah untuk dilakukan, terutama pada prosedur klaim Jaminan Hari Tua (JHT) melalui aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO). Pertama peserta harus memenuhi persyaratan klaim terlebih dahulu yaitu berstatus non aktif sebagai tenaga kerja, sudah melakukan pengkinian data dan saldo JHT maksimal 10 juta rupiah. Setelah semua persyaratan terpenuhi barulah peserta memasuki pada prosedur klaim Jaminan Hari Tua (JHT). Kemudian untuk saldo peserta akan ditransfer maksimal 3 hari kerja dari proses klaim dilakukan.

2. Meski demikian masih terdapat beberapa kendala yang sering dihadapi oleh pihak BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali, Denpasar maupun peserta ketenagakerjaan, seperti peserta yang belum mengetahui mengenai prosedur klaim Jaminan Hari Tua (JHT) melalui aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) terutama peserta yang sudah berumur, sistem aplikasi yang sering mengalami eror, adanya waktu tunggu setelah pengkinian data, *face recognition* yang masih sulit diakses untuk beberapa peserta, peserta ketenagakerjaan tidak dapat mengakses pengkinian data dikarenakan ada data yang belum diperbaharui di sistem BPJS Ketenagakerjaan, *device* yang digunakan peserta tidak memadai untuk melakukan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) melalui aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO), kurangnya pemahaman peserta

menggukan *device* dan aplikasi, peserta yang sudah pernah mengajukan klaim Jaminan Hari Tua via media lain tidak bisa melakukan klaim melalui aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO).

## B. SARAN

Adapun saran-saran yang dapat diberikan kepada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali, Denpasar yaitu:

1. BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali, Denpasar diharapkan menambahkan *flowchart* untuk klaim Jaminan Hari Tua (JHT) melalui aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) agar alur dari proses klaim dapat lebih mudah dimengerti oleh peserta ketenagakerjaan serta dapat menyediakan video edukasi penggunaan aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) agar lebih meningkatkan pemahaman dan minat peserta dalam mempelajari cara penggunaan aplikasi.
2. Bekerjasama dengan teknisi khusus untuk upaya peningkatan kualitas sistem aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) agar tidak sering mengalami eror.
3. BPJS Ketenagakerjaan diharapkan dapat mempersingkat waktu tunggu untuk mendapatkan notifikasi “berhasil melakukan pengkinian data” dikarenakan hal tersebut membuat proses klaim Jaminan Hari Tua (JHT) menjadi memakan waktu yang cukup lama.
4. BPJS Ketenagakerjaan cabang Bali, Denpasar diharapkan selalu menyediakan staf *rengar* dengan memanfaatkan tenaga anak magang atau PKL guna mempercepat proses pelayanan klaim JHT.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2014. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Abdurahman, Hasan dan Riswaya, Asep Ririh. 2014. "Aplikasi Pinjaman Pembayaran Secara Kredit Pada Bank Yudha Bhakti". *Jurnal Computech & Bisnis*, Vol. 8 No. 2.
- Detik.com. "Karakteristik Prosedur." <https://www.detik.com/edu/detikpedia/d-6227842/karakteristik-umum-teks-prosedur-dan-strukturnya/amp>. (Diakses 3 Juni 2023).
- Dicoding.com. "Pengertian dan Fungsi Flowchart." <https://www.dicoding.com/blog/flowchart-adalah/>. (Diakses 3 Juni 2023).
- Gajimu.com. "BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan." <https://gajimu.com/pekerjaan-yanglayak/jaminan-sosial/bpjs-kesehatan>. (Diakses 6 Juli 2023).
- Gajimu.com. "Jaminan Hari Tua (JHT)-BPJS Ketenagakerjan." [https://gajimu.com/pekerjaan-yanglayak/jaminan-sosial/bpjs-ketenagakerjaan/copy\\_of\\_jaminan-hari-tua](https://gajimu.com/pekerjaan-yanglayak/jaminan-sosial/bpjs-ketenagakerjaan/copy_of_jaminan-hari-tua). (Diakses 30 Maret 2023).
- Kemenkeu. "Undang-Undang No. 40 Tahun 2004 Tentang Jaminan Sosial Nasional." <https://jdih.kemenkeu.go.id/fulltext/2004/40TAHUN2004UU.htm>. (Diakses 6 Juli 2023).
- Kemenkeu. "Penjelasan Atas Undang-Undang No. 40 Tahun 2004 Tentang Jaminan Sosial Nasional." <https://jdih.kemenkeu.go.id/fulltext/2011/24TAHUN2011UUPenjel.htm>. (Diakses 6 Juli 2023).
- Merdeka.com. "Pengertian Aplikasi, Fungsi dan Jenisnya." <https://www.merdeka.com/sumut/aplikasi-adalah-program-dengan-fungsi-tertentu-ini-pengertian-dan-jenisnya-klm.htm>. (Diakses 29 Maret 2023).
- Nuraida, Ida. 2018. *Manajemen Administrasi Perkantoran*. Yogyakarta: Kanisius.
- Rasto. 2015. *Manajemen Perkantoran Paradigma Baru*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.

Sukmadian, C. 2017. "Prosedur Pengajuan Klim Dana Pensiun Pada Pt.Taspen (Persero) Kantor Cabang Purwokerto". *Universitas Muhammadiyah Purwokerto*, PP. 6–14.