

**LAPORAN MAGANG PADA DIVISI UMUM DAN SUMBER DAYA  
MANUSIA DI KANTOR BPJS KETENAGAKERJAAN YOGYAKARTA**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana**



**Disusun Oleh:**

**ARIFIRA CHAIRUNNISA DEWI**

**2120 31365**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI**

**YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA YOGYAKARTA**

**2023**

**TUGAS AKHIR**  
**LAPORAN MAGANG**  
**PADA DIVISI UMUM DAN SUMBER DAYA MANUSIA DI KANTOR BPJS**  
**KETENAGAKERJAAN YOGYAKARTA**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

**ARIFIRA CHAIRUNNISA DEWI**

Nomor Induk Mahasiswa: 212031365

telah dipresentasikan di depan Tim Penguji pada hari Rabu tanggal 24 Januari 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.)



Pembimbing


  
Olivia Barcelona Nasution, SE., M.Sc.

Penguji

  
Heni Kusumawati, SE., M.Si.

Yogyakarta, 24 Januari 2024  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta  
Ketua



  
Wisnu Prajogo, Dr., M.B.A.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## ABSTRAK

Penulis melaksanakan kegiatan magang pada bagian Umum dan Sumber Daya Manusia di BPJS Ketenagakerjaan di Jl. Urip Sumoharjo No.106, Klitren, Kec. Gondokusuman, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta. Kegiatan magang dilaksanakan selama 3 bulan dari tanggal 4 September hingga 8 Desember 2023. Kegiatan magang ini juga bertujuan untuk memenuhi salah satu tugas akhir dan sebagai syarat kelulusan untuk mencapai gelar sarjana. Selama kegiatan magang berlangsung penulis berpartisipasi dalam proses kerja dengan arahan pembimbing berupa digitalisasi data arsip, menghubungi perusahaan untuk mendaftarkan pekerja pada program yang disediakan, Rekapitulasi tagihan rumah sakit peserta dengan Excel, Penginputan data sensus perusahaan melalui website resmi Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP), Penetapan klaim tagihan jaminan kecelakaan kerja peserta melalui Sistem Informasi Perlindungan Peserta (SMILE), Membantu peserta klaim jaminan hari tua peserta BPJS Ketenagakerjaan melalui aplikasi Jamsostek *Mobile* dan website Lapak Asik. Metode yang digunakan dalam penyusunan laporan ini observasi dan praktik kerja lapangan. Penulis berharap bahwa melalui kegiatan magang ini dapat meningkatkan pengetahuan dan pengalaman penulis dalam menghadapi tantangan di dunia kerja.

**Kata kunci :** Komunikasi Bisnis, Pelayanan, Administrasi, Platform *Digital*,

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## ABSTRACT

*The author carried out internship activities in the General and Human Resources section at BPJS Ketenagakerjaan on Jl. Urip Sumoharjo No. 106, Klitren, Kec. Gondokusuman, Yogyakarta City, Yogyakarta Special Region. The internship activity was carried out for 3 months from September 4 to December 8 2023. This internship activity also aims to fulfill one of the final assignments and as a graduation requirement to achieve a bachelor's degree. During the internship, the author participated in the work process with the direction of the supervisor in the form of digitizing archival data, contacting companies to register workers for the programs provided, recapitulating participants' hospital bills using Excel, inputting company census data via the official Case Tracking Information System (SIPP) website, Determination of claims for participants' work accident insurance bills through the Participant Protection Information System (SMILE), Helping participants claim old age insurance for BPJS Employment participants through the Jamsostek Mobile application and the Lapak Asik website. The method used in preparing this report is observation and field work practice. The author hopes that through this internship activity he can increase the author's knowledge and experience in facing challenges in the world of work.*

**Keywords:** *Business Communication, Services, Administration, Digital Platform,*

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Semakin meningkatnya lulusan perguruan tinggi yang memasuki dunia kerja, persaingan untuk mendapatkan pekerjaan yang diinginkan juga semakin meningkat. Dalam era modern yang sangat kompetitif ini, memiliki gelar pendidikan saja tidak lagi cukup untuk memastikan sukses dalam karir. Diperlukan pengalaman kerja yang praktis dan keterampilan yang kuat untuk mendukung persiapan dalam menghadapi persaingan kerja yang semakin ketat.

Magang adalah suatu bentuk proses pendidikan yang memberikan kesempatan bagi individu, khususnya mahasiswa, untuk mengaplikasikan pengetahuan dan keterampilan yang telah diperoleh selama masa pendidikan dalam lingkungan kerja yang sesungguhnya.

STIE YKPN berperan dalam mendukung mahasiswa untuk dapat secara langsung melaksanakan magang dan menjadikan sebagai salah satu tugas akhir untuk memenuhi syarat kelulusan. Dengan adanya kegiatan magang, diharapkan mahasiswa dapat mengembangkan kompetensi mereka dan memiliki kemampuan yang dapat digunakan untuk menghadapi dunia kerja yang sesungguhnya.

Berdasarkan Penjelasan di atas, maka penulis mahasiswa Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta memilih magang di BPJS Ketenagakerjaan. Magang di BPJS Ketenagakerjaan memungkinkan penulis untuk mengembangkan pemahaman dan keterampilan praktis dalam asuransi bagi kesejahteraan pekerja penulis berharap magang ini akan membantu penulis memahami sistem asuransi dan program perlindungan kesejahteraan bagi pekerja.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Pengalaman ini akan menjadi aset berharga dalam pengembangan karir penulis di masa depan.

## **PROFIL PERUSAHAAN DAN AKTIVITAS MAGANG**

### **Sejarah BPJS Ketenagakerjaan**

Sejarah terbentuknya PT Jamsostek, dimulai dengan UU No.33/1947 dan UU No.2/1951 mengenai kecelakaan kerja, kemudian diikuti oleh serangkaian peraturan perburuhan, seperti PMP No.48/1952, PMP No.8/1956, PMP No.15/1957, dan PMP No.5/1964 yang berkaitan dengan kesejahteraan pekerja. Selanjutnya, UU No.14/1969 mengenai Pokok-pokok Tenaga Kerja kemudian diterbitkan PP No.33 tahun 1977 yang mewajibkan perusahaan untuk mendaftarkan pekerja dalam program asuransi sosial tenaga kerja

Pada tahun 1992 pemerintah menerbitkan UU No.3 tahun 1992 mengenai Jaminan Sosial Tenaga Kerja (JAMSOSTEK) dan PP No.36/1995 yang menetapkan PT Jamsostek sebagai penyelenggara Jaminan Sosial Tenaga Kerja yang memberikan perlindungan kepada tenaga kerja dan keluarganya dengan menjamin kelangsungan penerimaan penghasilan sebagai pengganti akibat risiko sosial ekonomi.

Pada tahun 2004, Pemerintah menerbitkan UU No. 40 Tahun 2004 mengenai Sistem Jaminan Sosial Nasional, yang menguatkan komitmen untuk melindungi dan memberdayakan masyarakat yang lemah secara ekonomi. PT Jamsostek (Persero) terus melanjutkan perannya dengan memberikan perlindungan melalui 5 program, yaitu Program jaminan hari tua, dan jaminan kehilangan pekerjaan, jaminan kematian, jaminan kecelakaan kerja, jaminan pensiun kepada

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

pekerja dan keluarganya hingga berlakunya UU No 24 Tahun 2011 pada 1 Januari 2014, PT Jamsostek ditetapkan sebagai Badan Hukum Publik. PT Jamsostek (Persero) yang bertransformasi menjadi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan tetap bertanggung jawab dalam menyelenggarakan program jaminan sosial tenaga kerja.

## Visi dan Misi

### Visi

Mewujudkan jaminan sosial ketenagakerjaan yang terpercaya, berkelanjutan dan menyejahterakan seluruh pekerja Indonesia.

### Misi

1. Melindungi, melayani & menyejahterakan pekerja dan keluarga
2. Memberikan rasa aman, mudah & nyaman untuk meningkatkan produktivitas dan daya saing peserta
3. Memberikan kontribusi dalam pembangunan dan perekonomian bangsa dengan tata kelola baik.

## Aktivitas Magang

Berikut kegiatan penulis selama praktik kerja lapangan di BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta.

- 1. Membantu klaim jaminan hari tua peserta BPJS Ketenagakerjaan melalui aplikasi Jamsostek *mobile* dan website Lapak Asik.**

BPJS Ketenagakerjaan menyediakan layanan *online* untuk melakukan klaim jaminan hari tua secara online menggunakan Aplikasi Jamsostek Mobile dengan syarat saldo dibawah 10 juta dan website Lapak Asik dengan syarat saldo diatas

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

10 juta namun terdapat peserta yang kurang paham cara klaim jaminan hari tua menggunakan sistem *online* tersebut, maka dari itu penulis ditugaskan untuk melayani dan mengarahkan peserta BPJS Ketenagakerjaan untuk melakukan klaim jaminan hari tua seperti pencairan jaminan hari tua melalui aplikasi Jamsostek *mobile*.

a. Pencairan jaminan hari tua melalui aplikasi Jamsostek *mobile*

Syarat melakukan pencairan menggunakan aplikasi Jamsostek *mobile* adalah peserta tidak aktif kepesertaan minimal 1 bulan dan saldo jaminan hari tua dibawah 10 juta. Pencairan dana melalui aplikasi Jamsostek *mobile* adalah 100% tidak bisa mengambil sebagian dana.

1) Pembuatan akun Jamsostek *mobile*

Pada tahap ini penulis membantu peserta untuk membuat akun Jamsostek *mobile* dengan menggunakan *handphone* peserta. Data yang dibutuhkan dalam pembuatan pembuatan akun adalah KTP dan kartu BPJS Ketenagakerjaan. Pada tahap ini penulis membantu mengarahkan dan menginput data yang diperlukan seperti nama peserta, NIK KTP, nomor KPJ, dan tanggal lahir peserta, email, nomor *handphone* dan *password*.

**2. Membantu klaim jaminan hari tua peserta BPJS Ketenagakerjaan melalui aplikasi Jamsostek *mobile* dan website Lapak Asik.**

BPJS Ketenagakerjaan menyediakan layanan *online* untuk melakukan klaim jaminan hari tua secara online menggunakan Aplikasi Jamsostek Mobile dengan syarat saldo dibawah 10 juta dan website Lapak Asik dengan syarat saldo diatas



# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

10 juta namun terdapat peserta yang kurang paham cara klaim jaminan hari tua menggunakan sistem *online* tersebut, maka dari itu penulis ditugaskan untuk melayani dan mengarahkan peserta BPJS Ketenagakerjaan untuk melakukan klaim jaminan hari tua seperti pencairan jaminan hari tua melalui aplikasi Jamsostek *mobile*.

## a. Pencairan jaminan hari tua melalui aplikasi Jamsostek *mobile*

Syarat melakukan pencairan menggunakan aplikasi Jamsostek *mobile* adalah peserta tidak aktif kepesertaan minimal 1 bulan dan saldo jaminan hari tua dibawah 10 juta. Pencairan dana melalui aplikasi Jamsostek *mobile* adalah 100% tidak bisa mengambil sebagian dana.

### 1) Pembuatan akun Jamsostek *mobile*

Pada tahap ini penulis membantu peserta untuk membuat akun Jamsostek *mobile* dengan menggunakan *handphone* peserta. Data yang dibutuhkan dalam pembuatan pembuatan akun adalah KTP dan kartu BPJS Ketenagakerjaan. Pada tahap ini penulis membantu mengarahkan dan menginput data yang diperlukan seperti nama peserta, NIK KTP, nomor KPJ, dan tanggal lahir peserta, email, nomor *handphone* dan *password*.

### 2) Pengkinian data peserta

Pada tahap ini penulis membantu proses pengkinian data sebagai syarat klaim jaminan hari tua menggunakan aplikasi Jamsostek *mobile*, seperti menginputkan nomor KPJ peserta tujuan pengkinian data adalah untuk memverifikasi data peserta dan penggabungan saldo peserta jika peserta

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

memiliki lebih dari 1 kartu, kartu yang terpakai setelah penggabungan saldo adalah kartu terlama peserta dengan jumlah saldo yang telah digabungkan. Penulis mengarahkan peserta dengan membantu menginputkan nomor KPJ, kesempatan untuk penginputan nomor KPJ 3 kali jika gagal akan terblokir kemudian penulis menginfokan kepada pembimbing untuk proses pembukaan blokir agar nomor KPJ dapat di input kembali, kemudian melakukan foto biometrik. Pada tahap foto biometrik peserta hanya diberikan 3 kali jika gagal melakukan foto biometrik maka peserta harus ke kantor untuk pembukaan foto blokir biometrik. Penulis diminta untuk mengarahkan foto yang benar kepada peserta agar foto sesuai jika foto biometrik terblokir maka penulis ditugaskan untuk memberi tau pembimbing untuk pembukaan blokir foto biometrik. Jika proses foto biometrik berhasil maka memasukkan nomor rekening aktif dan data kependudukan seperti alamat rumah, status perkawinan dan nomor kontak darurat kemudian melakukan konfirmasi dan menunggu notifikasi pengkinian data telah berhasil.

### 3) Melakukan klaim jaminan hari tua

Setelah muncul notifikasi pengkinian data telah berhasil dilakukan, maka pada tahap ini penulis membantu peserta melakukan klaim jaminan hari tua dengan mengarahkan foto biometrik, memasukkan nomor rekening yang aktif dan melakukan konfirmasi. Proses pencairan jaminan hari tua berlangsung selama 1-3 hari kerja. Dana sudah masuk ke rekening peserta akan ada pemberitahuan melalui email peserta jika

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

proses pencairan dana telah berhasil. Peserta juga bisa melacak proses pencairan melalui lacak klaim pada aplikasi Jamsostek. Jika terdapat agenda koreksi data setelah melakukan pengkinian data maka penulis mengarahkan peserta untuk ke *customer service* agar data dapat dikoreksi dan dibenarkan kemudian dialihkan klaim menggunakan website Lapak Asik. Koreksi data ini terjadi karena ketidaksesuaian data peserta.

b. Pencairan Jaminan Hari Tua menggunakan website Lapak Asik

Syarat pencairan menggunakan website Lapak Asik adalah kepesertaan tidak aktif minimal 1 bulan dan peserta pensiun berusia minimal 56 tahun aktif atau nonaktif. Pencairan menggunakan Lapak Asik peserta dapat mengambil dana 10% ,30% dan 100%. Pengambilan 10% dan 30% bisa dilakukan dengan syarat kepesertaan aktif minimal 10 tahun dan dikenakan pajak progresif sesuai ketentuan yang berlaku. Pengambilan 100% dapat dilakukan untuk status kepesertaan *non* aktif dan aktif dengan usia minimal usia pensiun 56 tahun.

1) Mempersiapkan dokumen yang diperlukan

Pencairan jaminan hari tua menggunakan website Lapak Asik maka peserta perlu mempersiapkan dokumen dalam bentuk *soft file* seperti KTP, NPWP (*Opsional*), Kartu BPJS Ketenagakerjaan, Foto *Selfie*, Surat Pengalaman Kerja. Namun terdapat peserta yang tidak diberi surat pengalaman kerja oleh perusahaan maka boleh menggunakan slip gaji dan ID *Card* sebagai bukti bahwa peserta pernah bekerja di perusahaan

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

tersebut. Pada tahap ini penulis ditugaskan untuk membantu menginfokan dan mempersiapkan dokumen yang diperlukan untuk keperluan pencairan.

## 2) Menginput data

Pada proses ini penulis membantu menginputkan dan mengecek data seperti nama peserta, nomor KPJ, NIK, yang diinput sudah benar dan sesuai. Penulis juga harus memastikan bahwa nomor telepon yang diinputkan peserta bisa digunakan untuk WhatsApp dan SMS karena terdapat peserta yang menggunakan nomor tidak aktif pada saat penginputan. Email yang digunakan saat penginputan merupakan Email aktif karena jadwal wawancara dikirimkan melalui email.

## 3) Mengunggah dokumen

Pada tahap ini penulis membantu dan memastikan bahwa dokumen yang diunggah telah sesuai.

## 4) Melakukan konfirmasi data

Setelah dokumen berhasil diunggah maka penulis membantu peserta mengecek data dan dokumen sehingga tidak terjadi kesalahan yang berakibat pada terhambatnya proses pencairan jaminan hari tua, setelah data terkonfirmasi dengan benar maka peserta dapat mengecek jadwal wawancara melalui email peserta. Peserta melakukan wawancara 3-7 hari sesuai dengan jadwal setelah melakukan pendaftaran. Tujuan wawancara untuk mengkonfirmasi bahwa data yang diunggah sesuai dan *valid*. Peserta akan dihubungi oleh pihak BPJS melalui WhatsApp

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

atau telepon untuk konfirmasi jadwal, wawancara dilakukan secara *online* melalui *video call*. Proses pencairan dana menggunakan website Lapak Asik memerlukan waktu 3-7 hari.

### 3. Rekapitulasi tagihan jaminan kecelakaan kerja

Dalam kegiatan ini penulis diberikan tugas untuk merekap tagihan rumah sakit peserta BPJS Ketenagakerjaan melalui Excel. Penulis diberikan tagihan yang dikirim dari rumah sakit kemudian penulis memasukan data peserta seperti nama, nomor rekam medis, nomor kartu, tanggal kejadian, perusahaan, dan mengelompokan berbagai bagian ke dalam tabel Excel dan memastikan data yang dimasukkan sesuai dengan tagihan yang dikirim oleh rumah sakit. Penulis mengirimkan rekapitan tagihan rumah sakit ke email resmi jaminan kecelakaan kerja.

### 4. Penetapan klaim tagihan jaminan kecelakaan kerja peserta melalui Sistem Informasi Perlindungan Peserta (SMILE).

Dalam kegiatan ini, penulis *log in* menggunakan akun Sistem Informasi Perlindungan Peserta (SMILE) pembimbing. Penulis mencetak profil peserta kemudian menginput data peserta dan tagihan klaim rumah sakit, penulis melakukan verifikasi dengan mencocokkan informasi pada tagihan rumah sakit dan persyaratan di sistem *online*. Setelah memastikan kecocokan, penulis melakukan penetapan di sistem *online*, mencetak bukti penetapan, dan menggabungkannya dengan data pendukung klaim dalam satu berkas fisik sebagai bukti klaim telah diproses.

### 5. Digitalisasi data arsip

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Dalam kegiatan ini penulis ditugaskan untuk melakukan digitalisasi data peserta. Penulis merapikan dan menyusun dokumen sesuai dengan urutan untuk mempermudah proses *scan* pada dokumen.

## **6. Penginputan data sensus perusahaan melalui Websitem Sistem Infomasi Penelusuran Perkara (SIPP)**

Dalam kegiatan ini penulis ditugaskan untuk memasukan data sensus perusahaan yang terdata dalam Excel. Peserta *log in* menggunakan akun Sistem Informasi Perlindungan Peserta (SMILE) yang diberikan oleh pembimbing, kemudian penulis menginputkan NIPP pada tab pengguna SIPP setelah itu muncul *user* dan *password* yang digunakan untuk *log in* pada *website* Sistem Infomasi Penelusuran Perkara (SIPP). Penulis memasukkan jumlah upah tenaga kerja, alamat perusahaan dan melakukan konfirmasi.

## **7. Menghubungi perusahaan untuk pendaftaran bpjs ketenagakerjaan**

Dalam kegiatan ini penulis ditugaskan untuk menghubungi perusahaan yang tersedia pada Excel untuk melakukan pendaftaran BPJS Ketenagakerjaan. Penulis *log in* menggunakan akun SMILE pembimbing untuk mengetahui nomor telepon tiap perusahaan yang akan dihubungi kemudian penulis menelpon dan mengkonfirmasi jumlah karyawan kemudian mengirimkan formulir pendaftaran BPJS Ketenagakerjaan kepada HRD melalui WhatsApp dan melaporkan kepada pembimbing untuk perusahaan yang bersedia mendaftar maupun tidak dan menginformasikan perusahaan yang tidak bisa dihubungi.

## **Landasan Teori**

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## **Pengertian *Customer Relationship Management***

*Customer Relationship Management* (CRM) melibatkan upaya untuk dekat pada setiap pelanggan dengan membangun komunikasi dua arah dan mengelola hubungan yang saling menguntungkan antara pelanggan dan perusahaan (Chan, 2003)

## **Pengertian *Digital Marketing***

*Digital marketing* menurut Urban (2004:2) adalah penerapan internet dan teknologi informasi guna meluaskan serta meningkatkan efektivitas fungsi pemasaran konvensional. Penjelasan ini fokus pada aspek keseluruhan dari pemasaran tradisional.

## **Pengertian Sistem Informasi Manajemen**

Menurut Stoner (2012:305) menyatakan bahwa Sistem informasi manajemen sebagai metode formal menyediakan informasi yang akurat dan tepatwaktu kepada manajemen yang diperlukan untuk mempermudah proses pengambilan keputusan dan membuat organisasi dapat melakukan fungsiperencanaan, pengendalian, dan operasi secara efektif.

## **Pengertian Komunikasi Bisnis**

Definisi yang diajukan oleh Persing (1981:108) mengenai komunikasi bisnis adalah proses pengiriman makna melalui simbol-simbol, mencakup seluruh elemen yang terkait dengan pengiriman dan penerimaan pesan, baik dalam bentuk tertulis, lisan, atau nonverbal, yang terjadi di dalam suatu organisasi yang mempekerjakan individu-individu yang secara bersama-sama menghasilkan dan memasarkan barang dan jasa dengan tujuan mencapai keuntungan.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## **Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia**

Hasibuan (2012) menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah ilmu seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

## **Faktor Manajemen Sumber Daya Manusia**

### 1. Perencanaan

Upaya merencanakan kebutuhan tenaga kerja dengan efektif dan efisien, sehingga sesuai dengan keperluan organisasi dan mencapai tujuan perusahaan. Dalam sebuah perusahaan, untuk mempermudah proses perencanaan sumber daya manusia, terdapat langkah dapat diambil yaitu:

#### a. Penyesuaian

Manajer Sumber Daya Manusia perlu meninjau kembali jumlah karyawan yang dibutuhkan dan jenis keterampilan yang diperlukan di masa mendatang, serta memeriksa kesesuaian antara kebutuhan karyawan di masa depan dengan kemampuan dan kompetensi yang dimiliki oleh karyawan saat ini.

#### b. Menganalisis kebutuhan jangka panjang

Manajer sumber daya manusia perlu mengevaluasi kebutuhan tenaga kerja dalam jangka panjang. Setiap manajer harus memperhatikan proyeksi terkait jumlah karyawan yang dibutuhkan serta keterampilan yang diperlukan

## **Teori Kesesuaian (*Fit Theory*)**



# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Menurut Kristof (1996) Teori kesesuaian adalah dimana organisasi memiliki sisi aktif yang mampu menyesuaikan karakteristik individu/pribadi.

## ANALISIS DAN PEMBAHASAN

### Analisis

Selama proses kegiatan magang tentunya tidak selalu berjalan dengan lancar. Penulis akan membahas masalah yang dihadapi selama magang terkait dengan kekurangan fasilitas dan pelayanan. Analisis akan dilakukan untuk menemukan sumber masalah, dampak pada pekerjaan, dan solusi. Penulis diminta untuk menyelesaikan beberapa tugas yang diberikan oleh pembimbing selama periode magang tiga bulan. Penulis menghadapi sejumlah tantangan saat mengerjakan tugas-tugas tersebut, seperti:

1. **Ketidaksesuaian tagihan jaminan kecelakaan kerja pada tabel dan kuitansi.**

Terdapat ketidaksesuaian kuitansi tagihan rumah sakit peserta dengan tabel yang dikirimkan oleh rumah sakit sehingga terjadi selisih tagihan pada saat melakukan rekap tagihan peserta. Penginputan tagihan yang tidak sesuai menyebabkan pencatatan keuangan tidak akurat.

2. **Sistem Informasi Perlindungan Peserta (SMILE) error**

Sistem Informasi Perlindungan Peserta (SMILE) *error* menghambat proses klaim jaminan kecelakaan kerja. Kesalahan tersebut dapat merentang dari masalah teknis, seperti kegagalan sistem atau bug perangkat lunak, hingga kendala operasional yang melibatkan entitas yang terlibat dalam proses

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

klaim. Dampaknya dapat dirasakan pada berbagai tahapan, mulai dari pengajuan klaim oleh peserta hingga proses pengolahan yang dilakukan oleh penyedia jaminan dan pihak yang terlibat dalam administrasi klaim.

### 3. **Kurangnya perencanaan dalam melayani peserta**

Kurangnya perencanaan dalam menyediakan *freelancer* untuk menangani kebutuhan peserta terkait jaminan sosial pada saat terjadi PHK atau situasi tertentu. Membuat proses layanan menjadi kurang efisien dan berpotensi menimbulkan keterlambatan dalam memberikan bantuan serta respon yang tepat kepada peserta.

### 4. **Memori dan layar sentuh perangkat peserta yang lambat kurang mendukung proses klaim jaminan hari tua**

Permasalahan meliputi layar sentuh perangkat peserta yang lambat dalam merespon dan memori peserta yang penuh untuk mengunduh aplikasi membuat kesulitan pada saat mengakses platform dan melakukan klaim jaminan hari tua.

### 5. **Kurangnya pemahaman terkait penggunaan platform *digital***

Pada permasalahan peserta mengeluhkan yang membantu pelayanan terkait klaim jaminan hari tua menggunakan platform digital tidak tersedia di BPJS Ketenagakerjaan lain selain cabang Yogyakarta. Padahal masih banyak peserta yang kurang memahami mengenai cara klaim jaminan hari tua menggunakan platform *digital* tersebut. Kesulitan melakukan foto biometrik. Peserta juga mengeluhkan terkait platform *digital* yang sulit dipahami dari tata cara klaim dan gagal melakukan foto biometrik secara

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

berulang sehingga menggunakan jasa joki dengan biaya jasa 10% dari dana sebelumnya karena kurang memahami terkait klaim jaminan hari tua secara *online*. Platform *digital* yang sulit dipahami seringkali menimbulkan kesulitan bagi peserta dalam memahami fungsionalitasnya. Situasi ini dapat memicu penggunaan joki, yaitu praktik yang melibatkan pihak luar atau agen yang digunakan oleh peserta untuk membantu mereka mengatasi hambatan dan kompleksitas yang terkait dengan penggunaan platform tersebut. Penggunaan joki pada dasarnya menciptakan suatu bentuk bantuan atau perantara yang mungkin dianggap peserta sebagai solusi untuk tantangan dan kesulitan yang mereka hadapi dalam berinteraksi dengan platform digital tersebut

## **Pembahasan**

Salah satu permasalahan utama adalah kurangnya perencanaan dalam melayani peserta sehingga membuat proses pelayanan tidak efisien. Adanya ketidaksesuaian antara tagihan rumah sakit, kwitansi, dan tabel menyebabkan ketidaklancaran dalam pencatatan keuangan. Kondisi ini dapat merugikan proses administratif secara menyeluruh, memicu ketidakakuratan dalam pelacakan dan analisis keuangan.

Sistem Informasi Perlindungan Peserta (SMILE) *error* dalam fungsionalitas sistem tersebut menjadi kendala yang signifikan dalam efisiensi proses klaim jaminan kecelakaan kerja. Memori dan layar sentuh perangkat peserta yang lambat kurang mendukung tersebut menghambat kelancaran pengajuan dan penyelesaian klaim jaminan hari tua, yang pada gilirannya dapat merugikan peserta dengan

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

mengakibatkan penundaan dalam mendapatkan manfaat yang seharusnya diterima. Untuk ukuran donwload aplikasi JMO sendiri adalah 107.2 MB dan minimal IOS 10 untuk pengguna IOS. Sedangkan untuk perangkat Android versi minimal 5.10 dan ukuran donwload 86 MB. Spesifikasi perangkat yang dimiliki oleh peserta terkadang tidak selalu mencukupi untuk mendukung kebutuhan yang lebih besar dari segi kapasitas memori. Kesulitan foto biometrik juga menjadi hambatan peserta dalam melakukan klaim jaminan hari tua.

Berikut usulan perbaikan untuk permasalahan yang terjadi:

- 1. Melakukan pengecekan dan konfirmasi terkait tabel dan kuitansi tagihan rumah sakit**

Penulis melakukan konfirmasi dengan pembimbing untuk memastikan tagihan klaim agar sesuai dan memastikan tiap tagihan yang diinput sesuai agar tidak terjadi selisih jumlah tagihan kemudian pembimbing melakukan konfirmasi terkait selisih tagihan klaim agar tidak terjadi kesalahpahaman.

- 2. Perbaikan Sistem Informasi Perlindungan Peserta (SMILE)**

Perbaikan ini mencakup evaluasi mendalam terhadap seluruh aspek sistem, implementasi pembaruan perangkat lunak dan pengoptimalan fungsionalitas untuk meningkatkan kehandalan dan kinerja keseluruhan sistem. Tim IT ditugaskan untuk melakukan analisis menyeluruh terhadap log error, mengidentifikasi potensi sumber masalah, dan merancang solusi yang inovatif guna memastikan SMILE beroperasi tanpa hambatan.

- 3. Menggunakan *freelancer* pada saat situasi tertentu**

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Menggunakan *freelancer* untuk membantu melayani peserta pada saat situasi yang dihadapi seperti PHK, perusahaan dapat menawarkan layanan kepada peserta dengan cara yang lebih efisien, tetapi juga memiliki potensi untuk mengurangi beban biaya operasional yang terkait dengan mempertahankan karyawan tetap dalam waktu yang mungkin tidak terlalu lama.

#### **4. Menyediakan perangkat kepada peserta**

Dalam upaya untuk meningkatkan kelancaran proses klaim jaminan hari tua peserta, BPJS Ketenagakerjaan menyediakan perangkat sebagai aset perusahaan yang digunakan untuk membantu peserta dalam melakukan proses klaim jaminan hari tua. Tindakan ini diharapkan dapat meminimalkan hambatan teknis yang mungkin dihadapi oleh peserta dengan perangkat terbatas dan sekaligus memberikan pengalaman yang lebih menyeluruh terkait dengan layanan jaminan hari tua yang disediakan oleh BPJS Ketenagakerjaan.

#### **5. Penyederhanaan aplikasi dengan opsi *finger print***

Penyederhanaan aplikasi melalui opsi sidik jari sebagai alternatif dari penggunaan foto biometrik tidak hanya bertujuan untuk menyederhanakan proses, tetapi juga untuk mengatasi tantangan yang mungkin dihadapi oleh peserta dalam menggunakan foto biometrik. Dengan menyediakan pilihan sidik jari, memberikan pengalaman yang lebih mudah bagi pengguna, dan tetap menjaga keamanan data dan privasi.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## KESIMPULAN, REKOMENDASI, DAN REFLEKSI DIRI

### Kesimpulan

Dalam menjalani periode magang di BPJS Ketenagakerjaan, kesimpulan yang diperoleh melalui analisis mendalam terhadap permasalahan klaim jaminan sosial menggambarkan gambaran kompleksitas yang dihadapi oleh lembaga ini.

Sejalan dengan konsep Manajemen Sumber Daya Manusia, di mana peningkatan jumlah karyawan dan perbaikan teknologi (SMILE) mencerminkan upaya untuk memastikan kesesuaian (Fit Theory) antara kebutuhan organisasi dan karyawan, sementara penyediaan perangkat dan edukasi sesuai dengan kebutuhan peserta mendukung pendekatan holistik dalam manajemen sumber daya manusia dan *Customer Relationship Management* (CRM) yang menekankan pentingnya interaksi yang efektif, pemahaman kebutuhan, dan pemberian solusi guna meningkatkan kepuasan peserta secara keseluruhan.

Dengan demikian, kesimpulan ini menyoroti betapa pentingnya integrasi solusi teknologi, manajemen sumber daya manusia, dan edukasi guna mencapai pelayanan jaminan sosial yang optimal di BPJS Ketenagakerjaan.

### Refleksi Diri

Dalam refleksi diri, penulis menyadari betapa pentingnya pemahaman yang baik terkait manfaat dan prosedur klaim bagi peserta. Komunikasi efektif dan edukasi kepada peserta menjadi kunci untuk memastikan bahwa mereka dapat memanfaatkan program jaminan sosial ini secara optimal. Penulis merasa bahwa upaya untuk meningkatkan literasi dan pemahaman masyarakat terkait program ini sangat relevan.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Selama magang, penulis juga memperhatikan tantangan administratif dan teknologi yang dihadapi BPJS Ketenagakerjaan. Sistem yang terintegrasi dengan teknologi informasi yang canggih bisa menjadi solusi yang sangat dibutuhkan untuk meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan program. Penulis merasa bahwa perbaikan pada aspek teknologi dapat menghasilkan dampak besar dalam pengembangan layanan.

Dalam menghadapi masa depan, refleksi diri ini mendorong penulis untuk lebih berkontribusi dalam meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai jaminan sosial. Penulis melihat pentingnya terlibat aktif dalam inisiatif edukasi dan sosialisasi untuk memberikan informasi yang lebih baik kepada masyarakat, khususnya terkait perlindungan kesejahteraan pekerja.

Secara keseluruhan, magang di BPJS Ketenagakerjaan bukan hanya sebuah peluang untuk belajar tentang aspek teknis dan operasional lembaga ini, tetapi juga merupakan pengalaman yang membentuk pandangan penulis terhadap tanggung jawab sosial dan perlindungan kesejahteraan pekerja. Penulis merasa terinspirasi untuk terus berkontribusi dalam upaya meningkatkan kualitas layanan jaminan sosial di Indonesia

## **Rekomendasi**

### **1. Program edukasi dan sosialisasi**

Meningkatkan program edukasi dan sosialisasi kepada peserta untuk meningkatkan pemahaman mereka tentang manfaat program jaminan sosial. Kampanye yang lebih intensif dapat dilakukan melalui berbagai saluran komunikasi untuk mencapai peserta dengan cara yang lebih efektif.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## 2. Peningkatan responsif terhadap umpan balik

Meningkatkan sistem respons terhadap umpan balik dari peserta dan pihak terkait. Dengan memahami kebutuhan peserta, BPJS Ketenagakerjaan dapat terus memperbaiki dan menyempurnakan layanan.

## 3. Membangun komunikasi

STIE YKPN perlu membangun komunikasi yang terbuka serta peningkatan kerjasama melalui evaluasi berkala dan umpan balik untuk memastikan bahwa program magang di BPJS Ketenagakerjaan dapat menguntungkan antara perusahaan dan STIE YKPN. Kerjasama antara kampus dan perusahaan dapat menciptakan lingkungan yang mendukung pertumbuhan dan pembelajaran berkelanjutan bagi mahasiswa.

## 4. Mengadakan program terkait etika profesional bekerja

STIE YKPN perlu mengadakan kegiatan atau program yang berfokus pada pengembangan keterampilan etika kerja seperti percaya diri, kemampuan untuk tampil di depan publik, jiwa kepemimpinan merupakan langkah penting dalam mempersiapkan mahasiswa untuk menghadapi tantangan di dunia kerja. Program semacam ini tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan keterampilan teknis, tetapi juga membantu peserta mahasiswa dalam mengasah aspek-aspek penting dari kepribadian dan sikap profesional yang sangat dibutuhkan dalam lingkungan kerja yang kompetitif.



# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## DAFTAR PUSTAKA

- Andira, G. R. (2022). Laporan Magang Di BPJS Ketenagakerjaan Sleman (Doctoral Dissertation, STIE YKPN)
- Declaudi, C. Laporan Praktik Kerja Lapangan Pada Divisi Sumber Daya Manusia Di Kantor Pusat BPJS Ketenagakerjaan Jakarta Selatan.
- Dewi, A. N. P., & Atmaja, H. E. (2021). The Strategi Komunikasi Pemasaran Guna Meningkatkan Loyalitas Konsumen Kepesertaan Pada BPJS Ketenagakerjaan Kota Magelang. *Creative Research Management Journal*, 4(2), 13-24.
- Febiana, D. R. (2022). Laporan Magang Prosedur Pelaksanaan Klaim Jaminan Hari Tua Di BPJS Ketenagakerjaan KCP Sleman Yogyakarta (*Doctoral Dissertation*, STIE YKPN).
- Lestari, F. D. (2023). Laporan Kuliah Kerja Magang Sistem Divisi Pelayanan Dan Koreksi Data Dalam Bidang Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan BPJS Ketenagakerjaan Jombang
- Setyawati, N. N. T. D. L., Santra, I. K., & Wijayathi, L. M. (2022). Pengelolaan *Corporate Social Responsibility* BPJS Ketenagakerjaan Melalui Program Gerakan Nasional Peduli Perlindungan Pekerja Rentan (*Doctoral dissertation*, Politeknik Negeri Bali)
- Ii, B. A. B. (2015). A. Manajemen Sumber Daya Manusia. No Title, 8-48.
- Yakin, N. (2022). Pengaruh Person Organization FIT (PO FIT) terhadap organizational citizenship behaviour dan komitmen organisasi melalui kepuasan kerja pada karyawan PT. Kraton Makmur Indonesia (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).