

**LAPORAN TUGAS AKHIR MAGANG
BPJS KETENAGAKERJAAN YOGYAKARTA**

LAPORAN MAGANG

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana



Disusun Oleh:

SAREH SETYAWAN

1120 31203

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA
YOGYAKARTA**

2024

TUGAS AKHIR

**LAPORAN MAGANG
LAPORAN TUGAS AKHIR MAGANG BPJS KETENAGAKERJAAN
YOGYAKARTA**

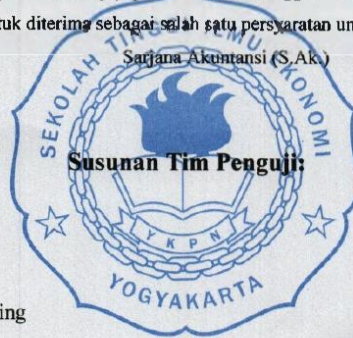
Dipersiapkan dan disusun oleh:

SAREH SETYAWAN

Nomor Induk Mahasiswa: 112031203

telah dipresentasikan di depan Tim Penguji pada hari Senin tanggal 1 Juli 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak.)

Susunan Tim Penguji:



Pembimbing

Handwritten signature of Wing Wahyu Winarno in blue ink.

Wing Wahyu Winarno, Dr., MAFIS., Ak., CA.

Penguji

Handwritten signature of Bambang Suropto in blue ink.

Bambang Suropto, Dr., M. Si., Ak., CA.

Yogyakarta, 1 Juli 2024
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta



Wishu Prajogo .A.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

LAPORAN MAGANG BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG YOGYAKARTA

Sareh Setyawan

Program Studi Akuntansi

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yayasan Keluarga Pahlawan Yogyakarta

Jalan Seturan Raya, Caturtunggal, Kecamatan Depok, Kabupaten Sleman, Yogyakarta 55281

ABSTRAK

Laporan tugas akhir magang disusun untuk menjelaskan kegiatan yang dilakukan selama magang, yang berlangsung dari 15 Februari 2024 hingga 22 Mei 2024. Penulis melaksanakan magang di BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta, berlokasi di Jl. Urip Sumoharjo No.106, Klitren, Kec. Gondokusuman, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55222. Penulis ditempatkan di bidang Pelayanan dengan tugas di: a) Pelayanan dan b) Customer Service Officer. Permasalahan yang ditemukan selama kegiatan magang meliputi: a) karyawan yang tidak berada di kantor b) Aplikasi JMO memiliki kendala. Rekomendasi atas permasalahan yang ditemui yaitu, a) BPJS Ketenagakerjaan perlu mengimplementasikan penjadwalan karyawan b) BPJS Ketenagakerjaan perlu meningkatkan pemeliharaan dan pembaruan aplikasi JMO secara berkala.

Kata kunci: magang, pelayanan

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

PENDAHULUAN

Dalam era bisnis yang semakin kompetitif, pelayanan yang baik menjadi salah satu pilar utama yang mendukung kelancaran operasional perusahaan. Pelayanan yang efisien dan efektif sangat penting untuk memastikan kepuasan dan loyalitas peserta, terutama dalam konteks lembaga seperti BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Ketenagakerjaan adalah badan hukum publik yang bertugas memberikan perlindungan sosial bagi semua pekerja di Indonesia. Lembaga ini mengelola berbagai program jaminan sosial yang mencakup Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), dan Jaminan Pensiun (JP). Program-program ini dirancang untuk memberikan perlindungan finansial dan rasa aman kepada pekerja dan keluarganya dalam menghadapi berbagai risiko kerja.

Bagian Pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan adalah komponen yang sangat penting dalam lembaga yang berfokus pada interaksi dengan peserta. Pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan ini berperan dalam memastikan bahwa seluruh program jaminan sosial dapat diakses dengan mudah dan efisien oleh para peserta. Divisi ini bertanggung jawab untuk

mengelola pendaftaran peserta, memproses klaim, serta memberikan informasi dan edukasi yang diperlukan. Kualitas layanan yang diberikan pada pelayanan sangat menentukan tingkat kepuasan dan kepercayaan terhadap BPJS Ketenagakerjaan.

Untuk mempersiapkan mahasiswa dalam menghadapi persaingan di era bisnis yang semakin ketat, STIE YKPN Yogyakarta menawarkan tujuh jenis tugas akhir, salah satunya adalah studi lapangan (magang). Studi lapangan (magang) adalah proses penerapan pengetahuan atau keterampilan yang diperoleh selama masa pendidikan. Penerapannya dilakukan langsung di dunia kerja selama minimal 3 bulan. Tujuannya, memberikan mahasiswa pemahaman mendalam tentang praktik kerja di dunia industri sesungguhnya.

Untuk memahami lebih dalam tentang peran pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan dalam sebuah lembaga dan mengembangkan keterampilan yang relevan, penulis memutuskan untuk menjalani magang di Divisi Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan. Tujuannya adalah untuk memperoleh dan memahami bagaimana pelayanan di BPJS

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Ketenagakerjaan berkontribusi pada pencapaian tujuan bisnis lembaga ini serta memastikan kepuasan dan kepercayaan peserta terhadap layanan yang diberikan.

PROFIL PERUSAHAAN DAN AKTIVITAS MAGANG

2.1 Pofil Perusahaan

Dalam tata keuangan negara, tanggung jawab negara untuk memberikan perlindungan sosial kepada masyarakat melalui program jaminan sosial. Di Indonesia, program jaminan sosial didasarkan pada pendekatan yang didanai keselamatan sosial, di mana program didanai oleh kontribusi peserta dan tetap berfokus pada orang-orang yang bekerja di sektor formal.

Salah satu peristiwa penting berikutnya adalah Undang-Undang Nomor 3 tahun 1992 tentang Jaminan Sosial Tenaga Kerja (JAMSOSTEK). Peraturan Pemerintah Nomor 36 tahun 1995 kemudian menetapkan PT Jamsostek sebagai lembaga penyelenggara Jaminan Sosial Tenaga Kerja. Dengan memberikan perlindungan dasar kepada karyawan dan keluarga mereka, program Jamsostek menjamin arus penerimaan penghasilan keluarga sebagai kompensasi sebagian atau seluruhnya dari kehilangan pendapatan akibat risiko sosial.

AKTIVITAS MAGANG

1. Pelayanan

Aktivitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan meliputi berbagai kegiatan untuk memberikan layanan terkait perlindungan sosial bagi peserta. Beberapa aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh BPJS Ketenagakerjaan antara lain:

Pendaftaran Peserta: BPJS

Ketenagakerjaan melayani pendaftaran peserta yang terdiri dari pekerja dan perusahaan. Pendaftaran dilakukan untuk memberikan jaminan terhadap risiko ketenagakerjaan seperti kecelakaan kerja dan penyakit akibat kerja., Pengelolaan Jaminan Kecelakaan Kerja: BPJS

Ketenagakerjaan mengelola jaminan terhadap risiko kecelakaan kerja. Peserta yang mengalami kecelakaan kerja dapat memperoleh hak-hak perlindungan seperti biaya pengobatan, tunjangan cacat, dan tunjangan kematian., Pengelolaan Jaminan Kematian: BPJS

Ketenagakerjaan menyediakan jaminan kematian bagi ahli waris peserta yang meninggal dunia karena kecelakaan kerja atau penyakit terkait pekerjaan., Penyuluhan dan Edukasi: BPJS

Ketenagakerjaan menyelenggarakan kegiatan penyuluhan dan edukasi terkait keselamatan dan kesehatan kerja kepada peserta dan perusahaan untuk meningkatkan kesadaran akan pentingnya perlindungan ketenagakerjaan.,

Pengelolaan Klaim: BPJS Ketenagakerjaan juga melayani pengajuan klaim terkait kecelakaan kerja atau penyakit akibat kerja.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Peserta dapat mengajukan klaim untuk mendapatkan hak-hak perlindungan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Manajemen Data Peserta: BPJS Ketenagakerjaan mengelola data peserta secara terpadu untuk memastikan informasi mengenai kepesertaan dan jaminan kesehatan kerja tersedia dan akurat. Pengawasan dan Audit: BPJS Ketenagakerjaan melakukan pengawasan dan audit terhadap pelaksanaan program jaminan sosial ketenagakerjaan untuk memastikan kepatuhan dan transparansi dalam penyelenggaraan program.

2. Mencetak kartu BPJS Ketenagakerjaan

Di BPJS Ketenagakerjaan, kegiatan mencetak kartu merupakan bagian penting dari proses administrasi. Proses ini dimulai dengan pendaftaran peserta, di mana data pribadi dan informasi ketenagakerjaan dikumpulkan dan diverifikasi. Setelah verifikasi selesai, data tersebut dimasukkan ke dalam sistem, dan kartu keanggotaan dipersiapkan untuk dicetak. Kartu ini mencantumkan informasi penting seperti nomor kepesertaan dan nama peserta, yang diperlukan untuk mengakses berbagai layanan yang disediakan oleh BPJS Ketenagakerjaan.

Setelah kartu dicetak, tahap berikutnya adalah distribusi kartu kepada para peserta.

Kartu yang sudah dicetak dikirimkan ke alamat peserta atau diserahkan melalui kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan terdekat. Peserta kemudian dapat menggunakan kartu tersebut untuk memanfaatkan berbagai manfaat yang ditawarkan, seperti perlindungan jaminan sosial dan akses ke fasilitas kesehatan. Proses ini memastikan bahwa setiap peserta memiliki bukti fisik keanggotaan yang valid dan dapat menggunakan layanan BPJS Ketenagakerjaan dengan mudah dan efisien.

3. Mengelola Surat

Mengelola surat di BPJS Ketenagakerjaan merupakan bagian krusial dari operasional sehari-hari yang memastikan komunikasi yang efektif dengan peserta, mitra, dan pihak terkait lainnya. Proses ini dimulai dengan menerima dan mendokumentasikan surat masuk. Setiap surat yang diterima dicatat dalam sistem registrasi untuk melacak korespondensi yang masuk. Surat-surat ini kemudian dikategorikan berdasarkan urgensi dan topik, serta didistribusikan ke departemen atau individu yang relevan untuk ditindaklanjuti. Dokumentasi yang akurat dan pengarsipan yang rapi memastikan bahwa setiap surat dapat ditemukan dengan mudah saat diperlukan. Tahap selanjutnya adalah penanganan dan penyusunan balasan surat. Setelah menerima dan menganalisis isi

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

surat, tim administrasi BPJS Ketenagakerjaan menyusun balasan yang sesuai. Balasan ini harus jelas, informatif, dan sesuai dengan kebijakan dan pedoman BPJS. Sebelum dikirim, balasan surat tersebut harus melalui tahap pemeriksaan untuk memastikan tidak ada kesalahan informasi atau ketidaksesuaian dengan kebijakan organisasi. Penandatanganan oleh pihak berwenang memberikan validasi akhir sebelum surat balasan dicetak dan dipersiapkan untuk pengiriman.

3. Mengelola Inventaris

Mengelola inventaris BPJS Ketenagakerjaan di Yogyakarta melibatkan serangkaian proses yang terstruktur untuk memastikan semua aset dan peralatan kantor digunakan secara efektif dan efisien. Proses ini dimulai dengan pencatatan dan pelabelan setiap barang inventaris yang dimiliki oleh kantor, termasuk peralatan IT, furnitur, dan dokumen penting. Setiap item diberi kode identifikasi unik yang memudahkan pelacakan dan pemantauan. Sistem manajemen inventaris berbasis digital digunakan untuk mencatat dan mengupdate informasi tentang kondisi, lokasi, dan status penggunaan barang-barang tersebut secara real-time. Pengelolaan inventaris juga melibatkan pemeliharaan rutin dan inspeksi berkala untuk memastikan bahwa semua aset dalam

kondisi baik dan siap digunakan. Tim manajemen inventaris bertanggung jawab untuk menjadwalkan pemeliharaan preventif dan memperbaiki atau mengganti barang-barang yang rusak atau usang. Selain itu, pelatihan berkala diberikan kepada staf mengenai cara penggunaan dan perawatan peralatan dengan benar untuk meminimalisir kerusakan dan memperpanjang umur pakai inventaris.

LANDASAN TEORI

A. Sistem Informasi Akuntansi

Di era di mana teknologi telah menjadi komponen vital dalam hampir semua aspek kehidupan, tidak mengejutkan bahwa teknologi juga memiliki peran signifikan dalam manajemen keuangan bisnis. Sistem Informasi Akuntansi (SIA) bukan hanya sekadar program komputer atau alat; melainkan sebuah sistem yang memadukan teknologi informasi dengan prinsip akuntansi untuk mengelola data keuangan secara lebih efisien dan akurat. Konsep ini tidak hanya merevolusi cara perusahaan mengelola keuangan mereka, tetapi juga menjadi landasan dalam mengubah cara orang mengambil keputusan. Dengan adanya SIA, pengelolaan keuangan menjadi lebih transparan dan akuntabel, memungkinkan pengambilan keputusan yang baik dan tepat waktu berdasarkan data yang akurat dan *real-time*.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

B. Sistem Pengendalian Internal

(Yustien & Herawaty, 2022) Menjelaskan bahwa sistem pengendalian internal terdiri dari kebijakan dan prosedur yang dirancang oleh manajemen untuk memberikan keyakinan yang memadai dalam membantu entitas mencapai tujuan dan sasaran. Kebijakan dan prosedur ini, yang sering disebut sebagai pengendalian, secara kolektif membentuk sistem pengendalian internal entitas.

PEMBAHASAN

1. Karyawan yang tidak berada di kantor.

Ketidakhadiran karyawan di kantor BPJS Ketenagakerjaan menimbulkan berbagai masalah serius, terutama ketika peserta yang ingin berkonsultasi tidak dapat dilayani dengan baik. Kondisi ini sering terjadi karena beberapa faktor seperti karyawan yang mengambil cuti, sakit, atau sedang ditugaskan di luar kantor. Akibatnya, peserta harus menunggu lebih lama atau kembali di hari lain, yang mengganggu kenyamanan dan kelancaran layanan yang diharapkan. Keterbatasan jumlah karyawan yang hadir secara langsung mengurangi kapasitas pelayanan dan efisiensi operasional kantor BPJS Ketenagakerjaan.

1. Aplikasi JMO memiliki kendala

Aplikasi JMO (Jaminan Mudah Online) merupakan alat penting bagi peserta BPJS Ketenagakerjaan untuk mengakses informasi terkait status kepesertaan, klaim, dan iuran secara online melalui perangkat mobile dan komputer. Namun, sering terjadi kendala teknis pada aplikasi ini yang menghambat penggunaannya. Peserta sering melaporkan masalah seperti kesulitan login, lambatnya waktu respons, dan fitur-fitur yang tidak berfungsi dengan baik. Kendala-kendala ini menyebabkan frustrasi dan ketidaknyamanan bagi peserta yang bergantung pada aplikasi untuk mengelola kepesertaan mereka dengan efisien.

KESIMPULAN, REKOMENDASI, DAN REFLEKSI DIRI

Kesimpulan

Selama pelaksanaan magang di BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta dari tanggal 15 Februari 2024 hingga 22 Mei 2024, penulis dapat menyimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Selama magang di BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta, penulis menemukan bahwa ketidakhadiran karyawan menimbulkan berbagai masalah serius, terutama dalam hal pelayanan peserta. Faktor-faktor seperti cuti, sakit, atau penugasan luar kantor menyebabkan peserta harus menunggu lebih lama atau

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

kembali di hari lain, mengganggu kenyamanan dan kelancaran layanan. Akibatnya, ketidakpuasan peserta meningkat, yang tidak hanya berdampak pada pengalaman individu, tetapi juga dapat merusak citra BPJS Ketenagakerjaan melalui penyebaran media sosial.

2. Selama magang di BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta, penulis menemukan bahwa aplikasi JMO (Jaminan Mudah Online) menjadi alat penting bagi peserta untuk mengakses informasi terkait status kepesertaan, klaim, dan iuran secara online melalui perangkat mobile dan komputer. Namun, aplikasi ini sering mengalami kendala teknis yang menghambat penggunaannya. Peserta sering menghadapi masalah seperti kesulitan login, waktu respons yang lambat, dan fitur-fitur yang tidak berfungsi dengan baik. Kendala-kendala ini tidak hanya menyebabkan ketidaknyamanan bagi peserta yang bergantung pada aplikasi untuk mengelola kepesertaan mereka dengan efisien, tetapi juga mempengaruhi kemampuan mereka untuk melakukan transaksi penting seperti pembayaran iuran dan pengajuan klaim. Dampaknya juga mencakup persepsi peserta terhadap BPJS Ketenagakerjaan secara keseluruhan. Aplikasi yang sering mengalami kendala dapat menimbulkan kesan bahwa BPJS Ketenagakerjaan tidak mampu

menyediakan infrastruktur digital yang andal dan responsif, mengurangi kepercayaan peserta terhadap organisasi. Hal ini berpotensi menurunkan partisipasi peserta dalam program-program BPJS Ketenagakerjaan serta mendapat dukungan yang kurang dari masyarakat.

REKOMENDASI

Berdasarkan pengalaman magang selama 3 bulan di BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta, beberapa rekomendasi yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. BPJS Ketenagakerjaan perlu mengimplementasikan penjadwalan karyawan yang lebih efektif, pelatihan silang untuk karyawan, serta penggunaan teknologi seperti sistem antrian elektronik dan konsultasi online. Langkah-langkah ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi layanan, kepuasan peserta, dan menjaga reputasi positif BPJS Ketenagakerjaan.
2. BPJS Ketenagakerjaan perlu meningkatkan pemeliharaan dan pembaruan aplikasi JMO secara rutin, meningkatkan kapasitas server, memperbaiki bug, dan meningkatkan kinerja perangkat lunak. Layanan dukungan teknis yang responsif juga perlu disediakan untuk membantu peserta yang mengalami masalah teknis. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan BPJS Ketenagakerjaan dapat meningkatkan kepuasan peserta, memperkuat kepercayaan masyarakat, serta

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

menjaga reputasi positif di era digital saat ini.

REFLEKSI DIRI

Selama magang berlangsung, Penulis memperoleh berbagai pembelajaran, pengembangan keterampilan, dan pengalaman yang berarti bagi Penulis, termasuk:

1. Keterampilan Komunikasi: Penulis berhasil mengembangkan keterampilan komunikasi dengan berbagai pihak, baik peserta maupun rekan kerja di BPJS. Penulis belajar untuk lebih efektif dalam menyampaikan informasi dan menangani pertanyaan atau keluhan dengan cara yang jelas dan ramah.

2. Pemahaman tentang Proses Pelayanan: Penulis memperoleh pemahaman yang mendalam tentang proses pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan, termasuk prosedur dalam penanganan klaim, verifikasi kepesertaan, dan administrasi harian lainnya. Hal ini memperkaya pengetahuan Penulis tentang sistem jaminan sosial di Indonesia.

3. Kesadaran terhadap Pentingnya Integritas: Penulis memahami betapa pentingnya integritas dan kepatuhan terhadap aturan dalam mengelola informasi sensitif milik peserta. Penulis selalu berusaha untuk menjaga privasi dan keamanan data peserta dengan penuh tanggung jawab.

4. Pengalaman Berinteraksi dengan Masyarakat: Magang ini memberi Penulis kesempatan untuk berinteraksi langsung dengan masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan. Penulis belajar untuk lebih sensitif terhadap kebutuhan dan ekspektasi peserta serta cara-cara untuk meningkatkan pengalaman mereka.

5. Pengembangan Sikap Profesional: Penulis berhasil mengembangkan sikap profesional dalam bekerja di lingkungan kantor, termasuk disiplin waktu, kerja tim, dan dedikasi terhadap tugas-tugas yang diberikan.