

**LAPORAN MAGANG**  
**PROSEDUR KLAIM MANFAAT JAMINAN HARI TUA DI BPJS**  
**KETENAGAKERJAAN CABANG YOGYAKARTA**

**RINGKASAN LAPORAN MAGANG**

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



**Disusun Oleh:**

**VERINA DAFFA AZARIA**

**3122 32006**

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

**JUNI 2024**

## TUGAS AKHIR

### LAPORAN MAGANG PROSEDUR KLAIM MANFAAT JAMINAN HARI TUA DI BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG YOGYAKARTA

Dipersiapkan dan disusun oleh:

**VERINA DAFFA AZARIA**

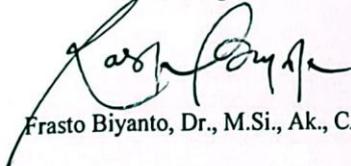
Nomor Induk Mahasiswa: 312232006

telah dipresentasikan di depan Tim Penguji pada hari Selasa tanggal 25 Juni 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar

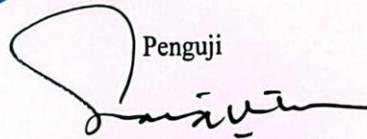
Sarjana Akuntansi (S.Ak.)



Pembimbing

  
Frasto Biyanto, Dr., M.Si., Ak., CA.

Penguji

  
Soegiharto, Dr., M.Acc., Ak., CA.

Yogyakarta, 25 Juni 2024  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta  
Ketua



  
Prajogo, Dr., M.B.A.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## LAPORAN MAGANG

### PROSEDUR KLAIM MANFAAT JAMINAN HARI TUA DI BPJS

### KETENAGAKERJAAN CABANG YOGYAKARTA

**Verina Daffa Azaria**

Program Studi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yayasan Keluarga  
Pahlawan Negara Yogyakarta

#### **ABSTRAK**

Laporan akhir kegiatan magang ini menguraikan kegiatan apa saja yang penulis lakukan selama menjalankan magang di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Yogyakarta. Kegiatan magang dijalankan selama tiga (3) bulan, dimulai sejak tanggal 1 Februari 2024 sampai dengan tanggal 16 Mei 2024. Selama tiga bulan masa magang, penulis ditempatkan untuk terlibat langsung di beberapa bagian seperti kepesertaan, pelayanan, pengawasan dan pemeriksaan serta bagian pengarsipan. Selama menjalankan kegiatan magang penulis melakukan berbagai kegiatan seperti melakukan *stock opname* alat tulis kantor, membantu *customer* untuk melakukan pendaftaran akun, melakukan pengkinian data, membantu proses klaim manfaat Jaminan Hari Tua melalui aplikasi JMO, menginput surat *return to sender*. Selama periode magang, penulis menghadapi beberapa kendala dan berusaha memberikan saran untuk mengatasi kendala-kendala tersebut. Saran-saran tersebut akan diuraikan secara lebih detail dalam laporan.

Kata Kunci: BPJS Ketenagakerjaan, Jaminan Hari Tua, Aplikasi JMO.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## ABSTRACT

*The final report on this internship activity describes the activities the author carried out while carrying out his internship at the BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta Branch. The internship activity was carried out for three (3) months, starting from February 1, 2024, to May 16, 2024. During the three-month internship period, the author was placed to be directly involved in several sections, such as membership, service, supervision, and inspection, as well as the archiving section. During the internship, the author carried out various activities such as carrying out stock taking of office stationery, helping customers register accounts, updating data, assisting in the process of claiming Old Age Insurance benefits via the JMO application, and inputting return to sender letters. During the internship period, the author faced several obstacles and tried to provide suggestions to overcome these obstacles. These suggestions will be outlined in more detail in the report.*

*Keywords: BPJS Ketenagakerjaan, Old Age Security, JMO Application.*

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Perkembangan zaman yang berlangsung begitu cepat membuat peningkatan kompetisi di pasar kerja yang semakin ketat di era globalisasi ini. Ketatnya persaingan membuat setiap individu dituntut untuk memiliki kelebihan atau keunggulan dibandingkan dengan individu lain. Untuk dapat menghadapi persaingan tersebut, hal paling mendasar yang perlu dilakukan adalah dengan meningkatkan kompetensi dan kualitas diri agar mampu bersaing di dunia pekerjaan. Magang menjadi salah satu pilihan cara untuk dapat meningkatkan keterampilan, pengetahuan serta pengalaman dalam menghadapi dunia kerja yang sesungguhnya.

Perusahaan yang penulis pilih sebagai tempat untuk melaksanakan program magang selama 3 bulan yaitu BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Ketenagakerjaan adalah badan penyelenggara jaminan sosial ketenagakerjaan yang dibentuk pemerintah dibawah naungan presiden dengan status hukum sebagai Badan Hukum Publik. Tujuan didirikannya BPJS Ketenagakerjaan adalah untuk memberikan jaminan sosial kepada pekerja sehingga dapat terpenuhi segala kebutuhan dasar hidup yang layak bagi peserta dan keluarganya.

Penulis memutuskan untuk menjalani program magang di BPJS Ketenagakerjaan karena tertarik untuk memperdalam pengetahuan tentang bagaimana proses bisnis yang terjadi di BPJS Ketenagakerjaan serta apa saja program jaminan kesejahteraan bagi tenaga kerja di tempat yang secara langsung bertanggung jawab menangani hal tersebut. Penulis juga ingin lebih mendapatkan

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

pengalaman bekerja secara langsung di dunia kerja sebagai bekal agar nantinya penulis dapat lebih siap ketika terjun ke dunia pekerjaan yang sesungguhnya.

## **Tujuan Magang**

Tujuan dari magang ini adalah untuk memenuhi salah satu prasyarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi di STIE YKPN Yogyakarta, menerapkan ilmu yang penulis peroleh selama menduduki bangku perkuliahan di STIE YKPN ke dalam dunia kerja, mengembangkan wawasan, pengetahuan dan pengalaman tentang dunia kerja, melatih kemampuan beradaptasi dan melatih pemahaman penulis dalam menjalankan tugas dan kewajiban yang telah diberikan dan terakhir untuk menumbuhkan sikap profesionalisme, keterampilan komunikasi, kedisiplinan dan dapat memecahkan masalah di dalam dunia kerja.

## **Manfaat Magang**

Dengan pelaksanaan program magang ini, penulis berharap dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi berbagai pihak. Manfaat bagi mahasiswa sendiri adalah untuk mendapatkan pengalaman kerja di BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta, untuk mengetahui sejauh mana ilmu yang telah diperoleh penulis dapat bermanfaat dalam dunia kerja yang sesungguhnya dan untuk melatih softskill dan hardskill yang berguna dalam menghadapi dunia kerja.

Manfaat bagi BPJS Ketenagakerjaan sendiri adalah untuk membangun kerjasama yang baik antara BPJS Ketenagakerjaan dengan STIE YKPN Yogyakarta sehingga dapat memberikan citra yang baik terhadap kalangan

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

akademis dan untuk membantu karyawan BPJS Ketenagakerjaan dalam menyelesaikan pekerjaan yang ada. Manfaat bagi STIE YKPN Yogyakarta adalah untuk mengembangkan relasi antara BPJS Ketenagakerjaan dan STIE YKPN Yogyakarta dan sebagai sarana untuk meningkatkan kualitas lulusan STIE YKPN Yogyakarta melalui program magang.

## **PROFIL ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG**

### **Sejarah BPJS Ketenagakerjaan**

Pembentukan BPJS Ketenagakerjaan melalui proses yang panjang. Sebelum dikenal dengan BPJS Ketenagakerjaan dahulu masyarakat lebih mengenalnya sebagai PT Jamsostek (Persero). Pembentukan PT Jamsostek (Persero) dimulai dari fondasi hukum yang tercipta melalui berbagai undang-undang, seperti UU No. 33/1947 dan UU No. 2/1951 yang memberikan landasan bagi perlindungan terhadap tenaga kerja, khususnya terkait kecelakaan kerja. Pada tahun 1977, Pemerintah mengambil langkah besar dengan menerbitkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 33 tahun 1977 yang memberikan landasan bagi pelaksanaan program asuransi sosial tenaga kerja (ASTEK). Dalam konteks ini, terbentuklah Perum Astek sebagai lembaga yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan ASTEK yang mewajibkan setiap pemberi kerja, pengusaha swasta, serta BUMN untuk berpartisipasi dalam program tersebut. Momentum penting kemudian terjadi dengan ditetapkannya UU No. 3 Tahun 1992, yang melahirkan PT Jaminan Sosial Tenaga Kerja (JAMSOSTEK) melalui PP No. 36/1995 sebagai lembaga yang bertugas menyelenggarakan Jaminan Sosial Tenaga Kerja.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Transformasi berikutnya terjadi pada 1 Januari 2014, ketika PT Jaminan Sosial Tenaga Kerja (JAMSOSTEK) berubah menjadi Badan Hukum Publik sejalan dengan arah yang ditetapkan dalam UU No. 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Dengan mandat yang baru, BPJS Ketenagakerjaan berperan aktif dalam menyelenggarakan program jaminan sosial ketenagakerjaan, memberikan perlindungan lebih luas bagi para pekerja di Indonesia.

## **Visi dan Misi BPJS Ketenagakerjaan**

### **Visi**

Menjadikan badan penyelenggaraan jaminan sosial kebanggaan bangsa, yang amanah, bertata kelola baik serta unggul dalam operasional dan pelayanan.

### **Misi**

Melalui Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan, BPJS Ketenagakerjaan berkomitmen untuk:

- Melindungi dan menyejahterakan seluruh pekerja dan keluarganya.
- Meningkatkan produktifitas dan daya saing pekerja.
- Mendukung pembangunan dan kemandirian perekonomian nasional.

## **Aktivitas Magang**

Selama menjalankan program magang di BPJS Ketenagakerjaan cabang Yogyakarta, penulis telah terlibat dalam beberapa aktivitas diantaranya adalah sebagai berikut:

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## 1. Melakukan *Stock Opname* Alat Tulis Kantor

Mahasiswa ditugaskan untuk melakukan *stock opname* alat tulis kantor, formulir, brosur, barang-barang *consumable* seperti *catridge printer* dan tinta *printer*. *Stock opname* merupakan salah satu metode yang digunakan untuk memastikan jumlah barang sebenarnya dengan jumlah barang yang tercatat dalam pembukuan atau pada mesin pencatat atau komputer (Hananto, 2022).

## 2. Membantu *Customer* untuk melakukan pendaftaran akun, pengkinian data, Cek Saldo JHT, Klaim dan *Tracking* JHT menggunakan aplikasi JMO.

Sejauh ini masih banyak peserta BPJS Ketenagakerjaan yang merasakan kesulitan dalam menggunakan aplikasi JMO. Mahasiswa ditugaskan untuk membantu peserta dalam menyelesaikan masalah peserta baik membantu dalam melakukan pendaftaran akun JMO, melakukan pengkinian data, mengecek saldo JHT, melakukan klaim dan *tracking* JHT menggunakan aplikasi JMO.

## 3. Membantu Mendaftarkan *Customer* menjadi Peserta BPU (Bukan Penerima Upah)

Mahasiswa ditugaskan untuk mendaftarkan *customer* menjadi peserta BPU (Bukan Penerima Upah) menggunakan sistem SMILE. Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Bukan Penerima Upah ditujukan untuk pekerja yang menjalankan usaha ekonomi secara mandiri untuk memperoleh pendapatan dari aktivitas atau usaha mereka sendiri. Contohnya: pedagang keliling, pemulung, petani, tukang ojek *online*, penjahit, dokter, notaris, dan yang lainnya.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## **4. Menginput Surat *Return to Sender***

Mahasiswa diberikan tugas untuk menginput surat *return to sender*. Surat *return to sender* merupakan surat yang dikembalikan kepada pengirim karena adanya kesalahan alamat hingga masalah dengan penerima. Beberapa alasan yang menyebabkan surat dikembalikan kepada pengirim diantaranya adalah alamat yang tidak valid, alamat yang dituju telah pindah dan penolakan dari penerima.

## **5. Menawarkan Fasilitas *Pick Up* Iuran BPJS oleh Petugas Pos Indonesia melalui Telepon kepada *Customer***

Mahasiswa ditugaskan untuk menawarkan fasilitas pembayaran iuran BPJS Ketenagakerjaan melalui petugas pos indonesia via telepon kepada 700 *customer*. Penawaran ini ditujukan kepada *customer* yang kesulitan dalam membayar iuran melalui transaksi *online*. *Customer* tidak perlu kemana-mana untuk membayar iuran, petugas pos akan datang ke alamat *customer* yang dituju untuk mengambil iuran tersebut.

## **6. Melaksanakan Tugas Administrasi pada saat Sosialisasi BPJS Ketenagakerjaan**

Mahasiswa ditugaskan untuk mendata peserta yang hadir dalam sosialisai BPJS Ketenagakerjaan yang dilaksanakan di Kulon Progo Yogyakarta. Mahasiswa juga diminta untuk mendokumentasikan kartu identitas peserta yang hadir karena peserta yang hadir adalah peserta yang telah mendapatkan undangan dan membawa kartu identitas. Surat undangan dan kartu identitas tersebut dibutuhkan sebagai bukti pada laporan pertanggungjawaban kegiatan kepada pimpinan.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## 7. Melakukan Digitalisasi Dokumen Kwitansi Jaminan Hari Tua dan Jaminan Kecelakaan Kerja

Mahasiswa ditugaskan untuk menyiapkan, merapikan dokumen dan memindai atau *scan* dokumen kwitansi Jaminan Hari Tua (JHT) dan Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) karena BPJS Ketenagakerjaan cabang Yogyakarta sedang melakukan digitalisasi dokumen. Digitalisasi dokumen merupakan proses mengubah dokumen atau arsip konvensional seperti dokumen berbentuk kertas menjadi dokumen atau arsip elektronik/*digital*. Seluruh dokumen kwitansi Jaminan Hari Tua dan Jaminan Kecelakaan Kerja akan di *scan* dan diubah menjadi dokumen atau arsip *digital*.

### LANDASAN ILMU

#### Pengertian Sistem Informasi

Sistem Informasi adalah suatu sistem terstruktur yang bertujuan untuk mengolah informasi agar bermanfaat dan dapat diterima dengan baik oleh penerimanya, sehingga mencapai tujuan yang diinginkan (Primawanti & Hapzi, 2022). Sistem informasi adalah gabungan data yang terintegrasi yang harus disampaikan secara jelas dan akurat agar penerimanya dapat memahami dengan tepat informasi yang diberikan (Sallaby & Kanedi, 2020). Berdasarkan beberapa pandangan diatas, penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa sistem informasi dapat didefinisikan sebagai sebuah sistem yang digunakan untuk mewedahi sekumpulan data yang akan dikelola untuk menjadi sebuah informasi agar dapat bermanfaat bagi para penggunanya.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## **Pengertian Sistem Informasi Akuntansi**

Sistem Informasi Akuntansi merupakan sekumpulan sumber daya yang saling berkolaborasi untuk mengelola data keuangan, mentransformasikannya menjadi informasi keuangan, dan menyampaikan informasi tersebut kepada para pengguna (Darma & Sagala, 2020). Sistem Informasi Akuntansi merupakan sistem di dalam suatu organisasi yang memiliki tanggung jawab untuk menghasilkan informasi dari data transaksi yang telah dikumpulkan dan diolah, yang bermanfaat bagi semua pihak pengguna, baik di dalam maupun di luar perusahaan (Gaol, 2021).

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa sistem informasi akuntansi merupakan suatu sistem di dalam sebuah perusahaan yang bertanggung jawab untuk mengelola data dan transaksi untuk menghasilkan informasi keuangan agar dapat bermanfaat bagi seluruh pihak baik pihak internal maupun eksternal perusahaan.

## **Penerapan Sistem Informasi Akuntansi**

Menurut Puspitawati & Anggadini (2011) penerapan sistem informasi akuntansi pada umumnya bertujuan untuk memproses data transaksi keuangan perusahaan, adapun penggunaan dapat diperinci sebagai berikut :

1. Menyusun laporan secara berkala untuk kebutuhan internal maupun eksternal perusahaan.
2. Mendukung berbagai kegiatan rutin dalam suatu organisasi atau entitas.
3. Memberikan dukungan dalam proses pengambilan keputusan dengan menyediakan informasi yang relevan.
4. Melaksanakan kegiatan perencanaan dan pengendalian internal untuk

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional perusahaan.

## **Sistem Pengendalian Internal**

Sistem pengendalian internal adalah suatu proses yang dirancang untuk memberikan keyakinan bahwa tujuan organisasi dapat tercapai melalui operasi yang efisien dan efektif, penyajian laporan keuangan yang dapat dipercaya, serta kepatuhan terhadap undang-undang dan peraturan yang berlaku (Rahman, 2020). Sistem pengendalian internal merupakan sekumpulan perangkat dan prosedur yang digunakan oleh perusahaan untuk memastikan penggunaan informasi dimanfaatkan secara tepat.

## **Komponen Sistem Pengendalian Internal**

Menurut *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* (2017) sistem pengendalian internal memiliki lima komponen yaitu:

### 1. Lingkungan Pengendalian

Komponen kunci dalam sistem pengendalian internal adalah lingkungan pengendalian internal. Lingkungan pengendalian menjadi ini menjadi pedoman bagi keseluruhan sikap manajemen, direktur dan komisaris, pemilik usaha melalui tindakan, aturan dan prosedur. Efektivitas pengendalian internal perusahaan tercermin dari sikap manajemen.

### 2. Penilaian Resiko

Penilaian risiko adalah proses mengidentifikasi dan menganalisis potensi risiko yang dapat menghambat pencapaian tujuan suatu entitas. Hasil dari proses ini membentuk landasan untuk merumuskan strategi pengelolaan risiko yang efektif. Tahapan penilaian risiko mencakup identifikasi risiko dan analisis

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

mendalam terhadap sifat dan dampak risiko tersebut (Pitaloka et al., 2020).

## 3. Komunikasi dan informasi

Sistem pengendalian internal perlu disampaikan dan diperjelas kepada semua anggota tim perusahaan, mulai dari level manajemen puncak hingga karyawan di lini paling bawah. Hal ini bertujuan untuk memastikan pemahaman yang menyeluruh tentang kebijakan, prosedur, dan tanggung jawab terkait pengendalian internal serta untuk memastikan bahwa semua anggota organisasi terlibat secara aktif dalam menerapkan dan mematuhi standar yang ditetapkan.

## 4. Pengawasan

Sistem pengendalian internal perlu dipantau atau diawasi secara berkala dan berkesinambungan guna mencari kekurangan dan harus segera dilaporkan kepada top manajemen. Pengawasan adalah sebuah proses menelaah kinerja karyawan secara berkala apakah sudah bekerja sesuai dengan tugasnya dan sudahkan melakukan perbaikan atas kekurangan sebelumnya.

## 5. Kegiatan Pengendalian

Kegiatan pengendalian dilakukan dengan tujuan untuk mengurangi kemungkinan tindak-tanduk kecurangan dan untuk memastikan bahwa langkah-langkah yang tepat telah diambil di dalam perusahaan. Oleh sebab itu pihak manajemen perlu merancang kebijakan dan prosedur yang jelas untuk mengidentifikasi resiko-resiko yang dihadapi oleh perusahaan.

### **Kegiatan Pengendalian**

Menurut Omposunggu & Salomo (2019) pengendalian merupakan komponen yang paling penting dalam kerangka pengendalian internal. Menurut Djauhar et al.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

(2021) upaya yang dapat dilakukan sebagai bentuk pengendalian adalah sebagai berikut:

- A. Pemberian otorisasi atas transaksi dan kegiatan.
- B. Pembagian tugas dan tanggung jawab.
- C. Penggunaan dokumen dan catatan yang baik.
- D. Pengendalian fisik atas aset dan dokumen.
- E. Pemeriksaan terhadap kinerja

## ANALISIS DAN PEMBAHASAN

### Analisis Permasalahan

Selama menjalankan program magang, penulis terlibat dalam berbagai kegiatan. Namun, dalam proses menyelesaikan tugas-tugas tersebut, penulis menghadapi beberapa tantangan, diantaranya sebagai berikut:

#### 1. Permasalahan Mengenai Penggunaan Sistem SMILE

Dalam penggunaan Sistem Informasi Perlindungan Pekerja (SMILE) terdapat beberapa kendala diantaranya adalah pada saat menginput data peserta ke dalam sistem SMILE seringkali ter-logout. Hal tersebut dikarenakan ada pengguna lain yang memakai *user* yang sama di *device* yang berbeda. Setiap *user* hanya dapat digunakan oleh 1 *device* saja sehingga ketika ada pengguna lain yang ingin memakai *user* yang sama menggunakan *device* yang berbeda maka *user* yang sudah ter-login akan ter-logout secara otomatis.

#### 2. Permasalahan Mengenai Ketidakvalidan Data

Kendala lain yang dihadapi oleh penulis adalah banyak nya data yang kurang

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

lengkap saat melakukan *input* awal data kepesertaan badan usaha sehingga mengakibatkan datanya tidak valid sehingga data perusahaan yang perlu dikoreksi menjadi menumpuk. Selain itu beberapa *customer* mengeluhkan bahwa tidak pernah mendaftar sebagai peserta BPJ Ketenagakerjaan namun dalam data yang tertera *customer* tersebut terdaftar sebagai peserta BPJS Ketenagakerjaan.

### **3. Permasalahan Mengenai Penggunaan Lapak Asik**

Lapak Asik adalah salah satu *platform* yang dapat digunakan oleh peserta BPJS yang akan melakukan klaim saldo Jaminan Hari Tua. Salah satu prosedur yang perlu dilakukan dalam melakukan proses klaim JHT melalui Lapak Asik adalah melakukan wawancara *online* namun jadwal wawancara yang didapatkan oleh peserta rata rata adalah 1 bulan setelah proses pengisian data di Lapak Asik berhasil. Selain itu jadwal yang didapatkan oleh peserta dapat berubah sewaktu waktu sehingga menyebabkan peserta harus mengecek jadwal wawancara *online* di Lapak Asik secara berkala.

### **4. Permasalahan Mengenai Penggunaan Aplikasi JMO**

Kendala yang dialami penulis saat memandu *customer* dalam menggunakan aplikasi JMO diantaranya adalah masih banyaknya peserta yang masih GAPTEK atau gagap teknologi sehingga cukup banyak *customer* yang datang ke kantor karena terkendala dalam menggunakan aplikasi JMO. Kendala lain juga dirasakan *customer* saat melakukan pengkinian data pada step foto biometrik.

### **5. Permasalahan Mengenai Pendaftaran *Customer* menjadi Peserta BPU (Bukan Penerima Upah)**

Dalam menangani *customer* untuk didaftarkan sebagai peserta BPU terdapat

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

beberapa kendala yaitu ketika *customer* menanyakan hal diluar pengetahuan penulis seputar pendaftaran BPU. Kemudian kendala lain juga dirasakan penulis ketika sedang mendaftarkan *customer* menjadi peserta BPU kedalam sistem SMILE. Sehingga *customer* perlu menunggu sedikit lebih lama dikarenakan penulis perlu menanyakan solusi terkait permasalahan tersebut kepada karyawan.

## **6. Permasalahan Mengenai Kurangnya SDM dan Peralatan Penunjang yang Memadai untuk Digitalisasi Dokumen.**

Ketika penulis ditempatkan di bagian arsip, masalah yang dihadapi penulis yaitu kurangnya sumber daya manusia dan kurangnya peralatan penunjang untuk melakukan digitalisasi dokumen. Saat ini hanya ada 2 karyawan dibagian arsip yang bertugas untuk melakukan digitalisasi dokumen dan hanya ada 2 alat *scanner* yang tersedia untuk menunjang proses digitalisasi dokumen. Dengan jumlah karyawan hanya 2 orang dan juga 2 buah alat *scanner* masih dirasa kurang karena mengingat masih banyak dokumen yang belum di digitalkan.

### **Pemecahan Masalah**

Selama menjalani magang di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Yogyakarta, penulis menghadapi berbagai masalah. Untuk mengatasi masalah-masalah tersebut penulis mencoba memberikan alternatif penyelesaian diantaranya sebagai berikut:

#### **1. Pembahasan Terkait Permasalahan Penggunaan Sistem Smile**

SMILE merupakan Sistem Informasi Perlindungan Pekerja yang digunakan oleh BPJS Ketenagakerjaan dalam melakukan proses bisnisnya seperti pendaftaran kepesertaan, pengelolaan klaim, pengolahan keuangan, pembayaran, pengecekan

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

status kepesertaan dan juga dimanfaatkan untuk keperluan administratif di BPJS Ketenagakerjaan. Untuk mengatasi kendala ini penulis mengomunikasikan dengan karyawan agar dapat menggunakan *user* secara bergantian atau penulis dapat meminjam *user* karyawan lain yang sedang tidak digunakan atau *user* karyawan yang sedang menjalankan tugas diluar kantor.

## 2. Pembahasan Terkait Permasalahan Ketidakvalidan Data

Kurang lengkapnya data yang terinput menyebabkan data tersebut menjadi tidak valid sehingga perlu adanya koreksi data. Data yang perlu dikoreksi diantaranya adalah detail alamat seperti nomor RT dan RW serta Nomor Izin Badan Usaha. Untuk mengatasi hal tersebut penulis menyarankan agar pada saat penginputan awal, data perusahaan dapat diisi secara lengkap agar tidak perlu lagi adanya koreksi data sehingga pekerjaan karyawan pun menjadi lebih efektif.

Selain itu beberapa *customer* mengeluhkan bahwa tidak pernah mendaftar sebagai peserta BPJS Ketenagakerjaan namun dalam data yang tertera *customer* tersebut terdaftar sebagai peserta BPJS Ketenagakerjaan. Dalam mengatasi masalah tersebut penulis mengomunikasikannya dengan karyawan alasan ketidaksesuaian tersebut. Ketidaksesuaian tersebut terjadi dikarenakan *customer* tidak mendaftarkan dirinya sendiri ke BPJS Ketenagakerjaan namun *customer* tersebut didaftarkan oleh orang lain, contohnya adalah ketua komunitas dimana *customer* tersebut terdaftar sebagai anggotanya sehingga terjadilah miskomunikasi. Oleh karena itu penulis menyarankan agar *customer* mengomunikasikannya dengan ketua komunitas dan juga dari pihak BPJS Ketenagakerjaan perlu memberikan pesan kepada *customer* yang didaftarkan oleh orang lain bahwa dirinya didaftarkan oleh orang lain tersebut

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

sebagai peserta BPJS Ketenagakerjaan.

### 3. Pembahasan Terkait Permasalahan Penggunaan Lapak Asik

Kendala yang dihadapi *customer* dalam menggunakan *platform* Lapak Asik adalah jadwal wawancara yang lama yaitu rata-rata 1 bulan setelah proses pengisian data berhasil diunggah. Untuk mengatasi hal tersebut BPJS Ketenagakerjaan perlu melakukan perbaikan agar *customer* tidak perlu menunggu lama untuk melakukan wawancara *online* yaitu dengan cara menambah SDM yang dikhususkan untuk melayani *customer* yang melakukan klaim Jaminan Hari Tua melalui Lapak Asik.

Kemudian kendala lain yang dihadapi *customer* adalah ketidakpastian jadwal wawancara *online* yang telah didapatkan *customer*. Beberapa *customer* banyak yang mengeluhkan jadwal wawancara *online* bertabrakan dengan jadwal lainnya sehingga *customer* tersebut mengajukan pembatalan pengajuan klaim Jaminan Hari Tua melalui *customer service*. Hal tersebut menyebabkan antrian panjang di *customer service* dan proses pencairan klaim Jaminan Hari Tua melalui Lapak Asik menjadi tidak efektif sehingga perlu dilakukan perbaikan agar proses pembatalan pengajuan klaim Jaminan Hari Tua dapat dilakukan melalui Lapak Asik itu sendiri sehingga antrian pada *customer service* tidak membludak.

### 4. Pembahasan Terkait Penggunaan Aplikasi JMO

Kendala yang dirasakan penulis ketika memandu *customer* dalam menggunakan aplikasi JMO yaitu banyak dari *customer* yang masih GAPTEK atau gagap teknologi. Oleh karena itu penulis membimbing dan memandu langsung penggunaan aplikasi JMO kepada *customer*. Kemudian kendala lain terjadi saat pendaftaran akun JMO yaitu saat melakukan verifikasi *email* dan verifikasi nomor

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

*handphone*. Kendala ini biasanya terjadi karena *email* tidak ter *login* di *handphone* atau juga dikarenakan *sim card* dipasang di *handphone* lain. Sehingga *customer* perlu untuk *login email* dan memasang *sim card* di *handphone* yang sama dimana aplikasi JMO terpasang.

Kendala lain juga dirasakan pada saat melakukan pengkinian data banyak terjadi kendala yaitu saat pengisian nomor KPJ dan foto biometrik. Pengisian nomor KPJ hanya diberi 3 kali kesempatan apabila terjadi kesalahan saat penginputan nomor KPJ maka proses pengkinian data akan terblokir. Sehingga diperlukan ketelitian agar proses pengkinian data tidak terblokir. Selain isi nomor KPJ, kendala juga dirasakan penulis pada saat membantu *customer* melakukan step foto biometrik. Pada saat melakukan foto biometrik cahaya ruangan harus cerah dan segala aksesoris yang menghalangi wajah harus dilepas. Pada step foto biometrik terdapat perintah untuk senyum, mengedipkan mata, menggelengkan dan menganggukan kepala. Namun tidak sedikit *customer* yang gagal akibat *customer* tidak melakukan swafoto dengan sesuai. Sehingga penulis perlu memberikan arahan bagaimana melakukan swafoto yang benar dan juga menginformasikan bahwa kesempatan yang dimiliki *customer* untuk melakukan foto biometrik adalah maksimal sebanyak 3 kali. Apabila lebih dari 3 kali maka proses pengkinian data akan secara otomatis terblokir. Sehingga *customer* perlu melakukan swafoto dengan tepat agar proses foto biometrik dapat berjalan lancar.

Selanjutnya beberapa *customer* juga mengeluhkan pengkinian data terulang kembali ke awal saat *customer* membuka aplikasi lain misalnya saat *customer* akan menyalin nomer rekening di *mobile banking* atau saat *customer* akan menyalin

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

nomor telepon di *whatsapp* untuk mengisi nomor kontak darurat. Oleh sebab itu penulis akan menyarankan *customer* untuk mempersiapkan data yang diperlukan terlebih dahulu seperti nomor rekening, NPWP, nomor kontak darurat, nama dan tanggal lahir suami, istri, anak kemudian dituliskan pada kertas yang sudah penulis siapkan untuk menghindari proses pengkinan data yang terulang akibat membuka aplikasi lain.

Selanjutnya dalam melakukan klaim manfaat JHT dibutuhkan nomer rekening aktif atas nama pribadi. Sehingga penulis perlu menyampaikan kepada *customer* terkait informasi tersebut karena apabila rekening yang dicantumkan bukan atas nama pribadi maka proses klaim tidak dapat dilanjutkan. Hal ini juga merupakan salah satu upaya BPJS Ketenagakerjaan untuk memastikan bahwa dana yang di klaim dari JHT benar benar diterima oleh individu yang berhak.

## **5. Pembahasan Terkait Permasalahan Pendaftaran *Customer* menjadi Peserta BPU (Bukan Penerima Upah)**

Setelah proses pengklaiman JHT dari *customer service* selesai maka *customer service* akan mengarahkan *customer* ke bagian *booth* pendaftaran program BPU (Bukan Penerima Upah) untuk didaftarkan menjadi peserta BPU selama paling minimalnya 1 bulan. Tugas penulis adalah membantu karyawan untuk mendaftarkan *customer* menjadi peserta BPU dan menyampaikan informasi seputar pendaftaran BPU kepada *customer*. Untuk memproses pendaftaran *customer* menjadi peserta BPU, penulis menggunakan sistem informasi akuntansi yaitu SMILE. Dalam praktik penggunaan sistem SMILE ini, penulis menemui beberapa kendala. Contohnya adalah ketika ada *customer* yang akan didaftarkan menjadi

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

peserta BPU dengan 2 program Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Kematian namun di dalam sistem SMILE dinyatakan bahwa di bulan atau tahun sebelumnya *customer* tersebut sudah pernah terdaftar sebagai peserta BPU dengan 3 program yaitu Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Kematian dan Jaminan Hari Tua namun saat ini status nya nonaktif. Sehingga penulis perlu menanyakan terkait solusi tersebut kepada karyawan. Kemudian kendala lain juga dirasakan ketika ada beberapa *customer* yang menanyakan hal diluar dari kapasitas pengetahuan penulis seputar program BPU. Oleh karena itu penulis akan menanyakan hal tersebut kepada karyawan lain terkait jawaban yang harus disampaikan kepada *customer* tersebut agar tidak terjadi miskomunikasi.

## **6. Pembahasan Terkait Permasalahan Kurangnya SDM dan Peralatan Penunjang yang Memadai untuk Digitalisasi Dokumen**

Salah satu tugas dibagian pengarsipan yaitu melakukan digitalisasi dokumen. Digitalisasi dokumen merupakan salah satu proses untuk mengubah dokumen atau arsip konvensional menjadi dokumen atau arsip dalam bentuk *digital*. Saat ini dibagian pengarsipan terdapat 2 orang karyawan dan 2 buah alat *scanner* yang tersedia. Di tahun 2025 seluruh dokumen konvensional harus diubah menjadi bentuk *digital*. Sebelum dokumen di *scan* dokumen harus dipisahkan dulu dari staples dan untuk memisahkan dokumen tersebut membutuhkan waktu yang cukup lama karena dalam 1 dokumen terdapat lebih dari 2 staples. Oleh sebab itu BPJS Ketenagakerjaan perlu menambah jumlah karyawan dan juga menambah alat *scanner* agar target yang ditentukan dapat diselesaikan di tahun 2025.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## PENUTUP

### Kesimpulan

Saat penulis menjalani magang di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Yogyakarta, penulis memperoleh pandangan baru dan juga pengalaman yang berharga tentang dunia kerja yang sesungguhnya. Selama menjalani kegiatan magang, penulis terlibat langsung di beberapa bagian diantaranya yaitu bagian arsip, bagian petugas pemeriksa dan pengawasan, bagian pelayanan dan bagian kepesertaan. Penulis mendapatkan banyak manfaat dan pengalaman yang tidak dapat penulis dapatkan saat berada di bangku kuliah.

Namun disamping banyak ilmu yang penulis dapatkan ketika mejalani kegiatan magang, beberapa kendala juga penulis temukan saat menjalani kegiatan magang. Seperti contohnya pada bagian arsip penulis menemukan kendala terbatasnya alat untuk menunjang proses digitalisasi dokumen, data yang tidak valid seperti nomor yang tidak aktif, nomor salah sambung dan juga status kepesertaan *customer* yang tidak valid dan masalah lainnya. Selama menjalani kegiatan magang di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Yogyakarta, penulis juga mengalami proses pembelajaran tentang cara menyesuaikan diri dengan lingkungan baru dan individu-individu yang belum dikenal sebelumnya. Pengalaman ini sangat berguna bagi penulis dalam memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang realita dunia kerja sehingga penulis dapat lebih siap ketika terjun di dunia kerja.

### Rekomendasi

Rekomendasi Bagi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Yogyakarta adalah menambah karyawan khususnya dibagain pengarsipan agar dapat mengejar target yang telah

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

ditentukan dan diharapkan untuk kedepannya terjalin komunikasi yang baik antara pegawai dengan anak magang terutama saat menggunakan sistem SMILE, dikarenakan jika tidak ada komunikasi yang baik akan menyebabkan inefisiensi dalam kegiatan operasionalnya. Sedangkan rekomendasi bagi program studi yaitu alangkah lebih baik agar informasi seputar program magang disajikan melalui *website* agar mahasiswa dapat mengaksesnya kapanpun sehingga mahasiswa dapat mempersiapkan persyaratan dan juga tempat magang dari jauh-jauh hari.

## **Refleksi Diri**

Selama menjalankan kegiatan magang, penulis memperoleh beragam pengalaman yang berharga. Salah satunya adalah melatih kemampuan beradaptasi di dalam lingkungan baru. Program magang ini juga berguna untuk melatih kemampuan daya tangkap penulis dalam menjalankan tugas dan kewajiban yang diemban dan mendorong berkembangnya daya pikir penulis. Selain itu program magang ini juga melatih kepercayaan diri penulis karena penulis dituntut untuk berkomunikasi dengan orang banyak setiap harinya sehingga hal tersebut cukup melatih *skill* komunikasi penulis.

Meskipun dalam perjalanannya penulis menghadapi berbagai tantangan, namun tantangan tersebut yang membuat penulis menjadi terbiasa dan menjadikan penulis lebih kuat dalam menghadapi berbagai situasi. Melalui program magang ini, penulis memperoleh banyak manfaat yang positif yang dapat penulis jadikan sebagai bekal yang sangat berharga saat menghadapi dunia pekerjaan yang sesungguhnya kelak.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## DAFTAR PUSTAKA

- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. (2017). *Internal Control – Integrated Framework*. AICPA (American Institute of Certified Public Accountants).
- Darma, J., & Sagala, G. H. (2020). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kualitas Informasi Akuntansi. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 4(1), 227–237. <https://doi.org/10.31955/mea.v4i1.231>
- Djauhar, N. ... Kalalo, M. Y. B. (2021). Pengelolaan Dana Kas Kecil pada PT. Wahana Wirawan Manado Nissan – Datsun Martadinata Evaluation Implementation of The Internal Control System on Petty Cash Fund Management at PT. Wahana Wirawan Manado – Nissan Datsun. *Jurnal EMBA*, 9(3), 323–330.
- Gaol, Y. M. jeni lumban. (2021). Sistem Informasi Akuntansi. *Konsep-Konsep Dasar Sistem Informasi Akuntansi*, 3. <https://pustaka.ut.ac.id/lib/wp-content/uploads/pdfmk/EKSI431203-M1.pdf>
- Hananto. (2022). *Penerapan Prosedur Stock Opname Persediaan Pada CV. CORSA* (Vol. 7, Issue 1) [Universitas Islam Indonesia]. <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/40312>
- Omposunggu, S. G., & Salomo, R. V. (2019). Analisis Pelaksanaan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 5(1), 78–86. <https://www.jurnalintelektiva.com/index.php/jurnal/article/download/95/64>
- Pitaloka, H. ... Kabib, N. (2020). Penerapan Sistem Pengendalian Internal Pemerintah (SPIP) Dalam Perspektif COSO Di Desa Kalikurmo Kecamatan Bringin Kabupaten Semarang. *Intelektiva: Jurnal Ekonomi, Sosial Dan Humaniora*, 1(8), 1–11. <https://www.jurnalintelektiva.com/index.php/jurnal/article/download/95/64>
- Primawanti, E. P., & Hapzi, A. (2022). Pengaruh Teknologi Informasi, Sistem Informasi Berbasis Web Dan Knowledge Management Terhadap Kinerja Karyawan (Literature Review Executive Support Sistem (Ess) for Business). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(3), 267–285. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v3i3.818>
- Puspitawati, L., & Anggadini, S. D. (2011). *Sistem informasi akuntansi*. Graha Ilmu.
- Rahman, K. G. (2020). Sistem Pengendalian Internal Dan Peran Audit Internal Terhadap Pencegahan Kecurangan. *Bongaya Journal of Research in Accounting (BJRA)*, 3(1), 20-27. *Bongaya Journal of Research in Accounting (BJRA)*, 3, 20–27.
- Sallaby, A. F., & Kanedi, I. (2020). Perancangan Sistem Informasi Jadwal Dokter Menggunakan Framework Codeigniter. *Jurnal Media Infotama*, 16(1), 48–53. <https://doi.org/10.37676/jmi.v16i1.1121>