

LAPORAN MAGANG
BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KETENAGAKERJAAN
YOGYAKARTA

Diajukan sebagian salah satu syarat untuk memperoleh Gelar sarjana



Disusun Oleh :

NORBERTUS ALVIANO SII WODA

212131671

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA

2024

TUGAS AKHIR
LAPORAN MAGANG
BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KETENAGAKERJAAN
YOGYAKARTA

Dipersiapkan dan disusun oleh:

NORBERTUS ALVIANO SII WODA

Nomor Induk Mahasiswa: 212131671

telah dipresentasikan di depan Tim Penguji pada hari Selasa tanggal 7 Januari 2025 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar

Sarjana Manajemen (S.M.)



Susunan Tim Penguji:

Pembimbing

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

Penguji

Rahmat Purbandono Hardani, Drs., M.Si.

Yogyakarta, 20 Januari 2025
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta
Ketua



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

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

LAPORAN AKHIR PELAKSANAAN MAGANG PADA BAGIAN KEPESERTAAN KHUSUS DI BPJS KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG YOGYAKARTA

Norbertus Alviano Sii Woda

STIE YKPN, Indonesia

ABSTRAK

Laporan ini menjelaskan bagaimana penulis melaksanakan kegiatan magang di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS Ketenagakerjaan) Yogyakarta yang berlokasi di Jl. Urip Sumaharjo No. 106, Klitren, Kec. Gondokusuma, Kota Yogyakarta, DIY. Kegiatan magang ini dilaksanakan selama 3 bulan mulai tanggal 17 September sampai dengan 20 Desember 2024. Selama kegiatan magang penulis ditempatkan pada Pelayanan Informasi yang memiliki tugas untuk melayani peserta secara langsung dan mengelola data peserta.

Selama kegiatan magang penulis menemukan beberapa masalah dan juga hambatan seperti kurangnya pemahaman peserta mengenai Aplikasi perusahaan, Serta kurangnya fasilitas yang memadai. Dengan adanya beberapa masalah tersebut penulis memberikan saran dan pembahasan untuk menyelesaikan masalah tersebut.

Kata kunci : Magang, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan, Pelayanan, Peserta.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

ABSTRACT

This report describes how the author carried out internship activities at the Yogyakarta Employment Social Security Agency (BPJS Ketenagakerjaan) located at Jl. Urip Sumaharjo No. 106, Klitren, Kec. Gondokusuma, Yogyakarta City, DIY. This internship was carried out for 3 months starting from September 17 to December 20, 2024. During the internship, the author was placed in Information Services, which has the task of serving participants directly and managing participant data.

During the internship activities, the author found several problems and obstacles such as the lack of understanding of the participants regarding the company's application, as well as the lack of adequate facilities. With these problems, the author provides suggestions and discussions to solve these problems.

Keywords: Internship, Employment Social Security Agency, Service, Participants.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

PENDAHULUAN

Magang merupakan proses pembelajaran terorganisasi yang bertujuan untuk mempersiapkan mahasiswa menjadi sumber daya manusia yang profesional dan siap menghadapi dunia kerja. Melalui magang, mahasiswa dapat mengembangkan keterampilan dan pengetahuan dengan praktik langsung, mengaplikasikan ilmu yang diperoleh di perguruan tinggi dalam situasi nyata di dunia kerja. Pengalaman magang sangat berharga karena banyak perusahaan dan instansi memperhatikan pengalaman kerja sebagai indikator utama dalam merekrut calon karyawan. Program magang memberikan kesempatan untuk memperoleh keterampilan praktis yang dapat meningkatkan kesiapan mahasiswa dalam menghadapi tantangan dunia kerja.

STIE YKPN memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk mendapatkan pengalaman di lingkungan kerja yang nyata, sehingga mereka dapat memahami sistem tugas-tugas yang diterapkan di dunia profesional. Dengan melaksanakan kegiatan magang, mahasiswa diharapkan dapat memperoleh gambaran langsung tentang lingkungan kerja dan siap terjun ke dunia kerja setelah lulus. Penulis memilih untuk magang di BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta karena ingin memahami lebih dalam mengenai cara melayani peserta BPJS TK, program yang disediakan oleh BPJS TK, serta prosedur layanan mulai dari pendaftaran hingga pengajuan klaim.

Selama magang, penulis berfokus pada pemahaman alur dan prosedur pelayanan peserta, serta ingin mendalami peraturan terkait jaminan sosial yang berlaku, khususnya yang berkaitan dengan BPJS TK Yogyakarta. Pengalaman ini diharapkan dapat meningkatkan kemampuan komunikasi penulis dalam berinteraksi dengan peserta, baik secara lisan maupun tulisan, dan memberikan pemahaman lebih baik tentang cara bekerja dalam instansi pemerintah. Penulis

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

berharap dapat memberikan kontribusi positif dalam pelayanan peserta BPJS TK dan memperluas wawasan mengenai regulasi dan tata kelola jaminan sosial di Indonesia.

PROFIL ORGANISASI dan AKTIVITAS MAGANG

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS TK), yang sebelumnya bernama PT. Jamsostek (Persero), mengalami perkembangan panjang sejak didirikannya pada UU No. 33 tahun 1947 tentang kecelakaan kerja hingga UU No. 14 tahun 1969 tentang tenaga kerja. Proses penting terjadi pada tahun 1977 dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah (PP) No. 33 tahun 1977 yang mewajibkan pemberi kerja untuk mengikuti program asuransi sosial tenaga kerja (ASTEK). Kemudian, UU No. 3 tahun 1992 tentang Jaminan Sosial Tenaga Kerja (JAMSOSTEK) memberikan landasan bagi

Perkembangan lebih lanjut terjadi pada tahun 2004 dengan diterbitkannya UU No. 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, yang bertujuan untuk mewujudkan keadilan sosial dan memberi rasa aman bagi pekerja di Indonesia. BPJS TK memberikan perlindungan melalui lima program jaminan, yaitu Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Pensiun (JP), dan Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP). Program-program ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan minimal tenaga kerja dan keluarganya.

Pada tahun 2011, diterbitkan UU No. 24 tahun 2011 tentang BPJS TK, yang menandai transformasi PT. Jamsostek menjadi badan hukum publik. Pada 1 Januari 2014, PT. Jamsostek resmi berubah menjadi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS TK) sesuai

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

dengan amanat undang-undang, untuk lebih fokus dalam memberikan perlindungan sosial kepada tenaga kerja di Indonesia.

AKTIVITAS MAGANG

Selama kegiatan magang yang berlangsung dari 17 September hingga 17 Desember 2024, penulis ditempatkan di bagian pelayanan informasi BPJS Ketenagakerjaan. Penulis mengikuti jam kerja yang sama dengan pegawai lainnya, yaitu Senin hingga Jumat, dari pukul 08.00 hingga 17.00. Pakaian yang dikenakan harus sopan dan rapi, dengan kewajiban menggunakan batik pada hari Kamis. Dalam menjalankan tugas, penulis dibimbing oleh Ibu Berniati Abrellia dan diberi tanggung jawab untuk melayani peserta BPJS Ketenagakerjaan serta melakukan beberapa tugas administratif yang berkaitan dengan data peserta dan pelayanan.

Selama magang, penulis terlibat dalam berbagai aktivitas yang meliputi pelayanan informasi kepada peserta BPJS, penginputan data, serta pengelolaan administrasi peserta. Penulis juga membantu dalam proses pendaftaran peserta di segmen BPU dan PU, mencetak sertifikat dan kartu kepesertaan, serta menangani permohonan koreksi data, penggabungan saldo, dan penonaktifan akun. Selain itu, penulis juga berpartisipasi dalam sosialisasi aplikasi JMO yang bertujuan untuk mempermudah peserta dalam mengakses berbagai layanan BPJS Ketenagakerjaan.

Beberapa aktivitas yang dilakukan selama magang antara lain:

1. **Melayani Peserta BPJS Ketenagakerjaan:** Menyambut dan melayani peserta yang datang dengan berbagai keperluan, seperti pendaftaran, pencetakan kartu, penggabungan saldo, dan koreksi data.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

2. **Mendaftarkan Calon Peserta Segmen BPU dan PU:** Membantu pendaftaran peserta BPU, serta meminta bantuan karyawan untuk pendaftaran segmen PU.
3. **Mencetak Sertifikat dan Kartu Kepesertaan:** Membantu dalam pencetakan dan pengiriman sertifikat dan kartu kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan.
4. **Permohonan Penggabungan Saldo Peserta:** Membantu peserta dalam menggabungkan saldo dari akun yang nonaktif ke akun aktif.
5. **Permohonan Koreksi Data Peserta:** Menangani permohonan untuk mengoreksi data peserta agar sesuai dengan data di Dukcapil.
6. **Permohonan Penonaktifan Akun:** Membantu proses penonaktifan akun peserta yang ingin mengklaim JHT atau yang tidak mampu membayar iuran.
7. **Rekap Data Peserta:** Melakukan rekap data peserta untuk keperluan administrasi dan pendaftaran.
8. **Melakukan Sosialisasi JMO:** Membantu dalam kegiatan sosialisasi dan pelatihan penggunaan aplikasi JMO kepada peserta BPJS Ketenagakerjaan.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

LANDASAN TEORI

Komunikasi Bisnis

Komunikasi bisnis terdiri dari komunikasi verbal dan nonverbal, yang berperan penting dalam memperlancar hubungan di lingkungan kerja. Komunikasi verbal dilakukan melalui percakapan lisan atau tulisan, baik dalam interaksi dengan rekan kerja internal maupun pihak eksternal, serta menggunakan media sosial untuk koordinasi. Sementara itu, komunikasi nonverbal, seperti ekspresi wajah, gestur, atau bahasa tubuh, berfungsi sebagai pelengkap yang mempertegas pesan dan menunjukkan rasa hormat. Kombinasi komunikasi verbal dan nonverbal yang efektif membantu menciptakan suasana kerja yang kondusif dan harmonis, mendukung produktivitas, serta meningkatkan hubungan antar individu dalam organisasi.

Pelayanan Prima (Service Excellence)

Pelayanan prima adalah upaya untuk memberikan layanan yang melebihi harapan pelanggan, dengan fokus pada kepuasan dan kualitas. Konsep ini mencakup tiga aspek penting: perhatian terhadap pelanggan, tindakan konkret dalam memberikan pelayanan terbaik, dan pemenuhan kepuasan pelanggan sesuai standar yang ada. Pelayanan prima tidak hanya melibatkan keterampilan teknis, tetapi juga empati dan perhatian terhadap kebutuhan pelanggan. Dalam magang di BPJS Ketenagakerjaan, penulis menerapkan prinsip pelayanan prima dengan memberikan informasi yang akurat dan tepat waktu, merespons keluhan dengan efisien, serta menjaga

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Sistem Informasi Manajeme

Sistem informasi manajemen (SIM) adalah sistem yang digunakan untuk mengelola sumber daya dan informasi dalam organisasi, serta mendukung pengambilan keputusan operasional. Dalam konteks magang di BPJS Ketenagakerjaan, SIM digunakan untuk mengelola data peserta, melakukan pembaruan informasi, serta memproses laporan terkait kepesertaan. Sistem ini memungkinkan pengelolaan data yang lebih efisien dan akurat, mendukung pelayanan yang lebih cepat, serta membantu dalam pengambilan keputusan yang tepat berdasarkan analisis data yang terintegrasi, meningkatkan efektivitas operasional secara keseluruhan.

PERMASALAHAN

Selama Melaksanakan kegiatan magang Di BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta pada, 17 September – 17 Desember 2024 Penulis menemukan adanya beberapa permasalahan yang dihadapi dalam melaksanakan kegiatan magang diantara-Nya :

1. Permasalahan dalam Mendaftarkan Menggunakan Aplikasi JMO

Calon peserta BPJS Ketenagakerjaan dapat mendaftarkan dirinya melalui aplikasi JMO, dalam mendaftar peserta perlu memahami program dan segmen yang mau diambil. Oleh karena itu perlu adanya pengetahuan mengenai program-program dan layanan dalam aplikasi JMO, agar calon peserta tidak salah memilih segmen maupun program yang ingin diambil.

2. Permasalahan Mengenai Fasilitas yang Kurang Memadai

Selama melaksanakan kegiatan magang, Penulis bergantung pada fasilitas komputer kantor untuk menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan. Kinerja komputer yang lambat dapat menghambat efisiensi, memperlambat penyelesaian pekerjaan, dan menambah tekanan, terutama saat menghadapi tenggang waktu. Oleh karena itu, dengan adanya komputer dengan kondisi optimal sangat penting untuk mendukung produktivitas dalam bekerja.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

PEMBAHASAN

Berdasarkan beberapa masalah yang dihadapi oleh penulis selama kegiatan magang ini, berikut adalah pembahasan mengenai solusi dari permasalahan yang dihadapi :

1. Pembahasan Mengenai Masalah Kurangnya Masyarakat Mengenal dan Mengetahui

Aplikasi JMO

BPJS Ketenagakerjaan memiliki aplikasi yaitu, JMO yang sudah lama hadir untuk memudahkan peserta BPJS Ketenagakerjaan dalam mengklaim serta memiliki kartu digital dan mempunyai beberapa manfaat lain yang sangat berguna bagi para peserta maupun calon peserta BPJS Ketenagakerjaan, dengan fitur yang ada, para calon peserta dapat mendaftar diri mereka sendiri dengan sangat mudah. Jika aplikasi ini dikenalkan kepada masyarakat umum dengan cara sosialisasi mengenai aplikasi JMO kepada masyarakat umum dapat meningkatkan efisiensi dalam mendaftar sebagai peserta BPJS Ketenagakerjaan, dikarenakan calon peserta dapat melakukan mendaftarkan diri tanpa perlu ke kantor BPJS Ketenagakerjaan terdekat.

2. Pembahasan Mengenai Masalah Fasilitas yang Kurang Memadai

Fasilitas yang memadai, seperti komputer dengan kinerja yang optimal, sangat penting untuk mendukung kelancaran pekerjaan. Komputer yang lambat dapat menghambat produktivitas, memperlambat proses membuka file, menjalankan aplikasi, dan menyelesaikan tugas tepat waktu. Hal ini bisa menambah tekanan kerja, terutama dengan tenggat waktu yang ketat. Oleh karena itu, perusahaan perlu melakukan pengecekan rutin untuk memastikan fasilitas kantor, baik perangkat keras maupun perangkat lunak, dalam kondisi baik agar pekerjaan dapat berjalan lancar.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

KESIMPULAN, REKOMENDASI, DAN REFLEKSI DIRI

Kesimpulan

Penulis melaksanakan kegiatan magang di BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta selama 3 bulan, dari 17 September hingga 20 Desember 2024, dengan lancar dan tanpa kendala. Selama magang, penulis memperoleh banyak pengalaman baru dan wawasan yang lebih mendalam tentang dunia kerja, khususnya di bidang pelayanan dan administrasi jaminan. Pengalaman ini melatih penulis dalam manajemen waktu untuk menyelesaikan tugas dengan cepat serta pentingnya komunikasi yang baik, sikap sopan, dan profesionalisme dalam memberikan pelayanan kepada peserta.

Rekomendasi

Berikut beberapa rekomendasi yang dapat penulis sampaikan setelah melaksanakan kegiatan magang :

1. Bagi BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta

- Menyediakan sarana dan fasilitas yang mendukung mahasiswa magang agar dapat menyelesaikan tugas dengan lebih cepat dan semangat.
- Pembimbing sebaiknya memberikan pengetahuan langsung tentang pekerjaan yang diberikan untuk menghindari miss communication dan memastikan pekerjaan berjalan dengan baik..

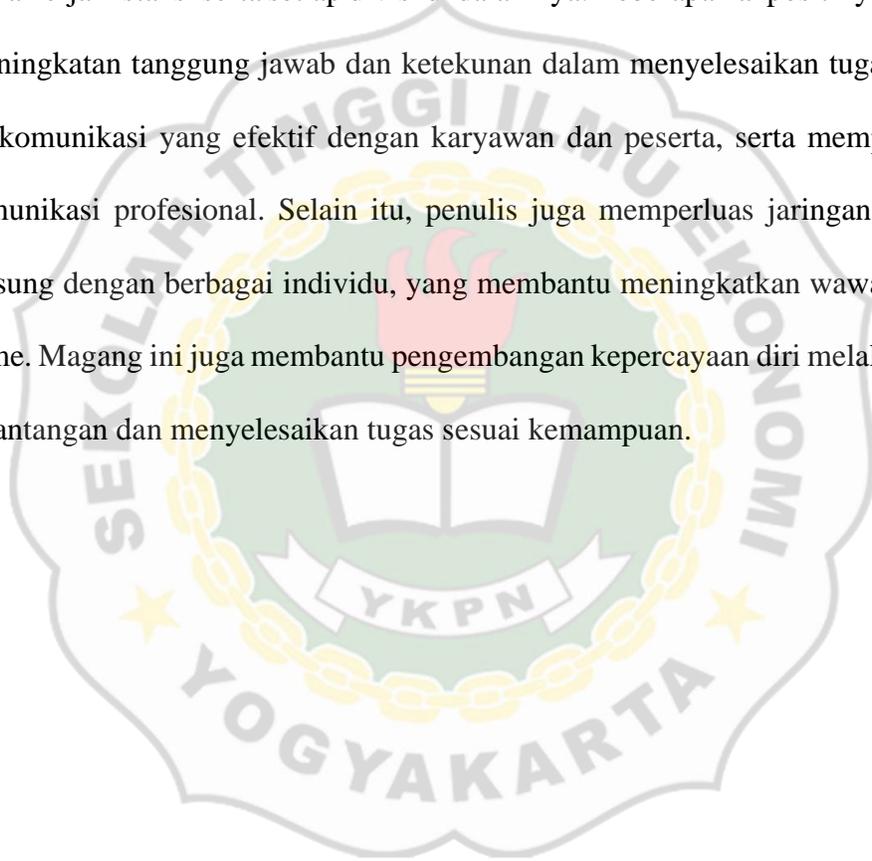
2. Bagi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN

- Kampus perlu menyediakan rekomendasi atau menentukan tempat magang bagi mahasiswa serta memberikan informasi alur dan prosedur magang lebih awal.
- Kampus diharapkan segera menunjuk dosen pembimbing untuk memberikan panduan yang jelas dan membantu persiapan magang mahasiswa.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Refleksi Diri

Selama magang di BPJS Ketenagakerjaan dari 17 September hingga 20 Desember 2024, penulis memperoleh banyak pengalaman dan ilmu yang berharga mengenai dunia kerja. Selama magang, penulis berusaha mengikuti arahan dengan baik, menyelesaikan tugas dengan tepat, dan memahami cara kerja instansi serta setiap divisi di dalamnya. Beberapa hal positif yang didapatkan antara lain peningkatan tanggung jawab dan ketekunan dalam menyelesaikan tugas, penguasaan keterampilan komunikasi yang efektif dengan karyawan dan peserta, serta memperoleh arahan dalam berkomunikasi profesional. Selain itu, penulis juga memperluas jaringan relasi melalui interaksi langsung dengan berbagai individu, yang membantu meningkatkan wawasan sosial dan profesionalisme. Magang ini juga membantu pengembangan kepercayaan diri melalui pengalaman menghadapi tantangan dan menyelesaikan tugas sesuai kemampuan.



PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, E. (2019). Program pengalaman lapangan (magang) terhadap kepercayaan diri mahasiswa pendidikan jasmani kesehatan dan rekreasi. *Jurnal Penjaskesrek*, 6(2), 211-221.
- Kusumawati, T. I. (2019). Komunikasi verbal dan nonverbal. *Al-Irsyad: Jurnal Pendidikan dan Konseling*, 6(2).
- Hariyanto, S. (2016). Sistem Informasi Manajemen. *Publiciana*, 9(1), 80-85.
- Hidayat, R., & Basit, A. (2018). Pengaruh service excellence terhadap brand equity pada Pelanggan batik air. *Nyimak: Journal of Communication*, 2(1), 17-35.
- Sejarah BPJS KetenagaKerjaan, <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/tentang-kami.html> (diakses pada tanggal 13 November 2024).
- Undang-Undang Republik Indonesia. (1947). *Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1947 tentang Dana Kecelakaan Kerja*. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia.
- Undang-Undang Republik Indonesia. (1969). *Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1969 tentang Ketentuan Pokok Mengenai Tenaga Kerja*. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia. (1977). *Peraturan Pemerintah Nomor 33 Tahun 1977 tentang Pelaksanaan Dana Kecelakaan Kerja*. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia. (1977). *Peraturan Pemerintah Nomor 34 Tahun 1977 Tentang Pelaksanaan Dana Jaminan Sosial*. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia.
- Undang-Undang Republik Indonesia. (1992). *Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1992 tentang Jaminan Sosial Tenaga Kerja*. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia. (1995). *Peraturan Pemerintah Nomor 36 Tahun 1995 tentang Penyelenggara Jaminan Sosial Tenaga Kerja*. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia.