BPJS KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG YOGYAKARTA BAGIAN KEPESERTAAN: PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN KEPADA KONSUMEN

LAPORAN MAGANG

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana

Disusun oleh:

Muhammad Fadlurrohman Hanif

2121 31739

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI

YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA

YOGYAKARTA

2025

TUGAS AKHIR

LAPORAN MAGANG

BPJS KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG YOGYAKARTA BAGIAN KEPESERTAAN: PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN KEPADA KONSUMEN

Dipersiapkan dan disusun oleh:

MUHAMMAD FADHLURROHMAN HANIF

Nomor Induk Mahasiswa: 212131739

telah dipresentasikan di depan Tim Penguji pada hari Rabu tanggal 11 Juni 2025 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.)

Susunan Tim Penguji:

Pembimbing	Penguji
Nikodemus Hans Setiadi Wijaya, Prof., M.Si., Ph.D.	Conny Tjandra Raharja, Dra., MM.

Yogyakarta, 1 Juli 2025

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta

Ketua

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

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

ABSTRAK

Laporan magang ini disusun berdasarkan kegiatan magang yang dilaksanakan di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Yogyakarta selama kurang lebih tiga bulan. Tujuan dari pelaksanaan magang ini adalah untuk memberikan pengalaman kerja langsung kepada mahasiswa serta memperdalam pemahaman mengenai sistem pelayanan dan administrasi pada bidang kepesertaan. Selama menjalani kegiatan magang, penulis terlibat langsung dalam berbagai aktivitas seperti palayanan peserta, pendaftaran peserta mandiri, pencetakan kartu dan sertifikat perusahaan, hingga kegiatan sosialisasi langsung dan penyerahan sertifikat kepada perusahaan mitra. Penulis juga menemukan beberapa kendala teknis selama kegiatan magang berlangsung, penulis memperoleh pengalaman berharga dalam pelayanan publik, komunikasi bisnis, dan pentingnya perlindungan sosial untuk para pekerja di Indonesia ini.

Kata kunci: Magang, BPJS Ketenagakerjaan, Pelayanan Publik, Kepesertaan, Perlindungan Sosial.

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

ABSTRACT

This internship report is based on the internship program conducted at the BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta Branch Office for approximately three months. The main objective of the internship was to provide students with hands-on work experience and to deepen their understanding of service systems and administrative procedures in the field of membership. During the internship, the author was directly involved in various activities, such as participant services, re of independent participant, card and company certificate printing, as well as direct outreach activities and certificate handover to partner companies. Despite encountering several technical challenges throughout the internship, the author gained valuable experience in public service, business communication, and the importance of social protection for workers in Indonesia.

Keywords: *Internship, BPJS Ketenagakerjaan, Public service, Membership, Social Protection*

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Latar Belakang

Dari beberapa permasalahan yang muncul sebagai akibat dari cepatnya pertumbuhan penduduk adalah ketidakseimbangan antara pertumbuhan lapangan pekerjaan dengan semakin bertambahnya tenaga setiap tahunnya. Hal ini akan menimbulkan kelebihan penawaran tenaga kerja dari permintaannya, sehingga memunculkan fenomena pengangguran. Munir (2006) menyatakan bahwa pengangguran menunjukkan adanya suatu selisih antara jumlah permintaan (*demand for labor*) dan penawaran tenaga kerja (*supply of labor*) dalam suatu perekonomian, selain itu terdapat pula sebab-sebab diluar ekonomis seperti pranata, sikap, dan pola tingkah laku yang berhubungan dengan pengamanan hak kerja, serta keinginan kaum penganggur untuk menerima jenis pekerjaan yang lebih cocok dengan kualifikasi, aspirasi atau selera mereka. Dari data yang dikeluarkan oleh Badan Pusat Statistik (2022). Tercatat jumlah pengangguran di Indonesia pada bulan Agustus 2021 mencapai 9,1 juta orang. Angka pengangguran tersebut naik dari 8,7 juta orang menjadi 9,8 juta orang pada tahun sebelumnya. Namun jika dilihat dari *Open Unemployment Index* (OPI), angka pengangguran di Indonesia mengalami penurunan. Tingkat pengangguran terbuka Indonesia tercatat 6,49% pada Agustus 2021 (Rahman & Riani, 2023).

Pengangguran yang terjadi pada seseorang dapat digolongkan dalam Angkatan kerja, tetapi secara aktif sedang mencari pekerjaan dengan tingkat upah tertentu, namun tidak memperoleh pekerjaan yang diinginkannya. Berdasarkan penyebabnya, pengangguran dapat dikelompokkan dalam tiga kategori yaitu, 1) Pengangguran Normal adalah seseorang yang sedang mencari pekerjaan pada suatu tingkat upah tertentu tetapi tidak memperoleh pekerjaan yang diharapkannya, 2) Pengangguran Struktural adalah kondisi di mana yang timbul ketika upah minimum berada di atas tingkat harga yang menyeimbangkan penawaran dan permintaan tenaga kerja, dan 3) Pengangguran Konjungtur merupakan pengangguran sukarela yang di mana tenaga kerja yang

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

tidak mau bekerja di bawah tingkah upah riil dan hanya mau bekerja apabila upah sama atau lebih tinggi dari riil (Alam, 2016).

Di sisi lain bagi mereka untuk melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi tidak serta merta mendapat jaminan kesuksesan untuk meraih pekerjaan yang diinginkannya. Menurut Badan Pusat Statistik pada bulan Februari 3015 sebanyak 400 ribu pemuda Indonesia yang bergelar sarjana menjadi pengangguran. Tingginya angka kemiskinan di kalangan sarjana menjadi tantangan serius yang perlu segera diatasi, terutama karena banyaknya lulusan yang belum memiliki pengalaman kerja yang relevan dengan bidang studinya. Salah satu solusi efektif adalah membekali mahasiswa dengan pengalaman magang selama masa kuliah mereka agar mereka lebih siap menghadapi dunia kerja. Melalui magang, mahasiswa dapat mengembangkan keterampilan praktis, memahami dinamika dunia industry, serta membangun jaringan professional yang dapat membuka peluang kerja setelah lulus. Selain itu, pengalaman ini juga membantu mereka dalam penyesuaian ekspektasi dengan kenyataan di lapangan, sehingga mampu bersaing di dunia kerja yang semakin kompetitif.

STIE YKPN Yogyakarta sebagai instusi pendidikan tinggi menyediakan berbagai pilihan tugas akhir bagi mahasiswanya, salah satunya adalah program magang. Program ini memungkinkan mahasiswa untuk menerapkan ilmu yang telah dipelajari di dunia nyata dan memperoleh pengalaman kerja yang berharga. Dalam rangka memenuhi tugas akhir, penulis memilih untuk mengambil program magang di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Yogyakarta. Keputusan ini diambil dengan tujuan untuk memperoleh pemahaman lebih dalam tentang sistem kerja yang ada pada BPJS Ketenagakerjaan, terutama pada bidang pelayanan dan kepesertaan.

Tujuan Magang

Pelaksanaan magang di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Yogyakarta bertujuan untuk:

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

1. Mengembangkan keterampilan professional serta meningkatkan tanggung jawab dalam menghadapi lingkungan kerja yang nyata.
2. Memahami sistem kerja BPJS Ketenagakerjaan dalam memberikan perlindungan sosial bagi tenaga kerja.
3. Berkontribusi dalam operasional perusahaan, khususnya dalam hal pelayanan kepada peserta BPJS Ketenagakerjaan.

Manfaat Magang

Bagi Mahasiswa

1. Memperoleh pengalaman langsung dalam dunia kerja dan mengaplikasikan teori yang telah diajarkan selama di perkuliahan.
2. Menambah wawasan mengenai operasional BPJS Ketenagakerjaan serta perannya dalam perlindungan tenaga kerja.
3. Mengembangkan keterampilan komunikasi dan pelayanan dalam menghadapi peserta BPJS Ketenagakerjaan.

Bagi STIE YKPN

1. Memperkuat hubungan kerja sama dengan BPJS Ketenagakerjaan sebagai mitra dalam program magang.
2. Meningkatkan kualitas lulusan dengan memberikan pengalaman kerja yang relevan sebelum memasuki dunia kerja.

Bagi BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Yogyakarta

1. Mendapatkan tenaga tambahan yang dapat membantu operasional pada perusahaan.

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

2. Memperluas jaringan dengan institusi pendidikan serta memperkenalkan program BPJS Ketenagakerjaan kepada generasi muda.
3. Memperoleh ide dan inovasi baru dari mahasiswa yang mengikuti program magang.

Pelaksanaan Magang

Periode Magang : 3 Februari 2025 – 16 Mei 2025

Lokasi Magang : BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Yogyakarta

Alamat Magang : Jl. Urip Sumoharjo No. 106, Klitren, Kec. Gondokusuman, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta (55222)

Sistematika Laporan Magang

Sistematika yang digunakan pada penyusunan laporan magang yaitu:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab 1 berisi tentang latar belakang, tujuan magang, manfaat magang, pelaksanaan magang, dan sistematika laporan magang.

BAB 2 PROFIL ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG

Pada Bab 2 menjelaskan tentang profil perusahaan, visi dan misi, dan aktivitas kegiatan selama proses magang.

BAB 3 LANDASAN TEORI

Bab 3 menjelaskan landasan teori yang berkaitan dengan aktivitas yang dilakukan selama magang.

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab 4 menjelaskan tentang masalah yang dihadapi pada saat proses magang dan solusi yang dilakukan untuk menyelesaikan masalah tersebut.

BAB 5 KESIMPULAN, REKOMENDASI, DAN REFLEKSI DIRI

Bab 5 menjelaskan tentang kesimpulan, rekomendasi, dan refleksi diri dari seluruh aktivitas magang yang telah dilakukan.

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Profil Organisasi

BPJS Ketenagakerjaan merupakan lembaga mandiri yang berada di bawah pengawasan pemerintah, yang bertanggungjawab dalam menyelenggarakan program jaminan sosial ketenagakerjaan bagi tenaga kerja di Indonesia. Lembaga ini berfungsi untuk memberikan perlindungan terhadap risiko sosial ekonomi yang dapat terjadi di dunia kerja, seperti kecelakaan kerja, kematian, serta persiapan dana pension.

Sebelumnya BPJS Ketenagakerjaan dikenal sebagai Jamsostek yang dikelola PT. Jamsostek (Persero). Namun sejak 1 Januari 2014, berdasarkan Undang-Undang No.24 Tahun 2011, Jamsostek resmi bertransformasi menjadi BPJS Ketenagakerjaan dengan sistem pelayanan yang lebih terstruktur dan mencakup perlindungan yang lebih luas.

Sebagai badan penyelenggara jaminan sosial, BPJS Ketenagakerjaan menawarkan lima program utamanya mereka, yaitu:

1. Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK)
2. Jaminan Kematian (JKM)
3. Jaminan Hari Tua (JHT)
4. Jaminan Pensiun (JP)
5. Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP)

BPJS Ketenagakerjaan melayani berbagai kategori peserta, termasuk pekerja formal seperti karyawan tetap, pekerja informal seperti *influencer* atau pelaku usaha mandiri serta tenaga kerja asing yang memenuhi persyaratan kepesertaan. Pendanaan utama dari program ini berasal dari iuran peserta, dan dengan dukungan subsidi pemerintah untuk kelompok tertentu.

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Visi dan Misi Perusahaan

a. **Visi BPJS Ketenagakerjaan**

Mewujudkan jaminan sosial ketenagakerjaan yang terpercaya, berkelanjutan dan memberikan kesejahteraan bagi seluruh pekerja di Indonesia.

b. **Misi BPJS Ketenagakerjaan**

1. Memberikan perlindungan sosial ketenagakerjaan yang komprehensif bagi tenaga kerja dan keluarganya.
2. Menyediakan layanan yang mudah, cepat, dan transparan guna meningkatkan kepuasan peserta.
3. Meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya perlindungan jaminan sosial ketenagakerjaan.
4. Mengelola dana peserta dengan prinsip kehati-hatian dan profesionalisme untuk menjamin program berlangganan.

Aktivitas Magang

Pada hari pertama magang, penulis langsung diarahkan untuk ditugaskan di bagian kepesertaan dan kemudian diberi arahan bagaimana cara melayani kendala para peserta, pendaftaran para peserta dan juga tata tertib dari perusahaan selama menjalani proses magang. Selain itu, penulis juga diminta untuk menandatangani surat perjanjian yang berisi tentang batasan data dan larangan untuk menyebarluaskan data yang ada di BPJS Ketenagakerjaan selama magang. Berikut kegiatan yang dilakukan selama magang:

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

1. **Melakukan Pelayanan dan Informasi kepada Peserta**

   Pada hari pertama penulis langsung ditempatkan di Bidang Kepesertaan Program Khusus yang bertugas melayani peserta dalam berbagai macam kendala atau masalah seperti bagaimana penggabungan saldo untuk program JHT, pembaruan data seperti nama, email atau NIK yang sebelumnya sudah terdaftar, mengecek keaktifan peserta. Dalam melakukan tugas ini, penulis tidak langsung di lepas begitu saja, sehingga jika masih terkendala dalam penyampaian informasi atau belum memahami prosedur tertentu, penulis akan meminta arahan langsung dari Penata Madya Kepesertaan Program Khusus.

2. **Pendaftaran Peserta Mandiri (BPU)**

   Penulis diarahkan untuk melakukan pendaftaran peserta perseorangan atau mandiri (Bukan Penerima Upah) menggunakan website dari perusahaan jika terdapat peserta yang ingin mendaftarkan perusahaannya, maka penulis hanya membantu untuk mengarahkan kepada Penata Madya Kepesertaan Program Khusus.

3. **Mencetak Kartu untuk Peserta dan Perusahaan**

   Setelah melakukan pendaftaran dan pengaktifan dengan cara pembayaran terlebih dahulu untuk peserta mandiri, biasanya penulis menawarkan apakah memerlukan kartu fisiknya, jika iya maka penulis akan segera mencetak kartu fisik sebagai tanda kepesertaan di BPJS Ketenagakerjaan. Selain peserta mandiri, terkadang penulis juga diminta untuk membantu Penata Madya Kepesertaan Program Khusus untuk mencetak kartu bagi perusahaan.

4. **Mencetak Sertifikat untuk Perusahaan**

   Untuk perusahaan, biasanya setiap setelah melakukan pendaftaran akan diberikan kartu fisik dan sertifikat kepesertaan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan, terkadang penulis juga diminta oleh Penata Madya untuk melakukan pencetakan sertifikat.

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

5. **Mencetak Surat untuk Tagihan dan Himbauan untuk Segera Mengaktifkan Aplikasi JMO**

   Penulis diberi tugas untuk membantu karyawan bagian wasrik dan juga dari penata madya untuk mencetak surat yang ditujukan kepada perusahaan berupa tagihan yang harus dibayarkan dan juga himbauan untuk para karyawannya agar segera mengaktifkan aplikasi JMO.

6. **Pendaftaran dan Sosialisasi Program JKK dan JKM kepada Driver Shopeefood**

   Penulis melakukan kunjungan ke kantor Shopeefood untuk melakukan pendaftaran kepada para *driver* dan juga melakukan sosialisasi mengenai program-program BPJS yang didaftarkan.

7. **Mengikuti Kegiatan Penyerahan Sertifikat Kepesertaan dan Sosialisasi Program**

   Penulis mendapatkan kesempatan untuk mendampingi salah satu karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Yogyakarta pada kunjungan ke salah satu perusahaan terdaftar. Kunjungan tersebut bermaksud untuk penyerahan sertifikat kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan kepada perusahaan yang telah mendaftarkan para karyawannya di beberapa program BPJS Ketenagakerjaan. Penyerahan sertifikat ini sebagai salah satu bentuk apresiasi kepada perusahaan yang telah patuh terhadap regulasi dan menunjukkan komitmen tinggi terhadap perlindungan tenaga kerja.

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Sistem Informasi Manajemen (SIM)

Pada kegiatan administrasi biasanya meliputi kegiatan catat mencatat, surat menyurat, dan kegiatan seperti pembukuan dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan atau yang dikenal dengan *crucial work*. Sehingga tata usaha adalah bagian kecil dari kegiatan administrasi dalam arti luas. Menurut Pamulasari et al., (2020), tata usaha dalam sebuah perusahaan atau organisasi adalah bagian dari unit pelaksana teknis penyelenggaraan sistem administrasi dan informasi organisasi. Di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Yogyakarta sendiri, terdapat 2 metode pendaftaran melalui aplikasi JMO (Jamsostek Mobile) atau bisa juga datang ke kantor cabang terdekat, untuk perusahaan bisa juga menggunakan SIPP Online.

Fungsi dan Manfaat SIM Dalam BPJS Ketenagakerjaan

1. Mempermudah pendaftaran dan pelaporan kepesertaan
2. Memudahkan akses informasi terkait dengan beberapa program unggulan BPJS Ketenagakerjaan
3. Mempercepat proses klaim jaminan sosial seperti JHT dan JKK
4. Meningkatkan efisiensi layanan

Penerapan SIM di BPJS Ketenagakerjaan

Terdapat beberapa penerapan SIM di BPJS Ketenagakerjaan antara lain:

1. Pendaftaran
    a. Perusahaan bisa mendaftarkan pekerjanya melalui SIPP Online,
    b. Pekerja mandiri atau yang biasa disebut dengan BPU bisa juga mendaftarkan melalui aplikasi JMO (Jamsostek Mobile).

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

2. Iuran dan Pembayaran

   a. Perusahaan dapat membayarkan iuran melalui SIPP Online yang sudah terhubung dengan sistem perbankan.

   b. Peserta mandiri juga bisa membayarkan langsung melalui aplikasi JMO, *mobile banking* yang sudah bekerja sama dengan BPJS Ketenagakerjaan, E-Wallet (Gopay, Shopeepay, OVO), atau dapat juga melalui Alfamart maupun Indomaret.

3. Klaim Jaminan Sosial

   Untuk pengajuan klaim JHT (Jaminan Hari Tua) dapat dilakukan dengan cara pengkinian data secara mandiri dengan menggunakan aplikasi JMO.

4. Layanan Pengaduan dan Informasi

   Peserta dapat mengakses informasi mengenai kepesertaan dan manfaat melalui JMO, jika masih ada kendala dapat menghubungi layanan *call Care Center* 175.

***Customer Relationship Management* (CRM)**

Customer Relationshop Management (CRM) didefinisikan bukan hanya sebagai perangkat lunak untuk menyimpan, menganalisis, dan mengelola hubungan pelanggan, melainkan mencakup definisi yang lebih luas yaitu integrasi dari strategi perusahaan, metodologi bisnis, dan teknologi untuk mencapai tujuan perusahaan yang terkait dengan pelanggan (Motiwalla & Thomson, 2012). *Customer Relationship Management* adalah suatu strategi bisnis yang mengintegrasikan proses dan fungsi internal dengan eksternal untuk menciptakan nilai dan memanjakan pelanggan dengan tujuan untuk menciptakan kesetiaan pelanggan dan agar tidak berpaling kepada pesaing. Pada intinya perusahaan bermaksud membangun ikatan yang lebih kuat dengan para pelanggan yang bertujuan untuk memaksimalkan loyalitas pelanggan (Carissa, et.al 2014).

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Penerapan CRM di BPJS Ketenagakerjaan bertujuan untuk membangun kepercayaan Masyarakat sebagai pengguna layanan publik. Seiring dengan kemajuan teknologi, Masyarakat jadi lebih mudah untuk mengakses informasi dan menyampaikan keluhan melalui media sosial, ketika pelayanannya tidak sesuai dengan harapan. Kondisi ini dapat menurunkan kredibilitas BPJS Ketenagakerjaan. Selain itu juga, penerapan CRM di BPJS Ketenagakerjaan juga memerlukan dukungan dari aspek internal Perusahaan seperti evaluasi kinerja pegawai yang berinteraksi langsung dengan para peserta. Dengan evaluasi ini, penting untuk memastikan bahwa setiap karyawan memiliki kompetensi, sikap, dan komitmen dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan prinsip CRM. Penilaian kinerja dapat dilakukan secara berkala melalui pengawasan langsung atau sidak dari kantor pusat atau melalui survei kepuasan peserta. Dengan adanya sistem evaluasi yang terstruktur ini, BPJS Ketenagakerjaan dapat mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dan memberikan pelatihan lanjutan bagi karyawan, sehingga kualitas layanan dapat terus ditingkatkan.

Komunikasi Bisnis

Komunikasi bisnis secara sederhana adalah komunikasi yang digunakan pada sebuah interaksi bisnis yang meliputi komunikasi verbal dan non-verbal (Djoko, 2003).

1. Komunikasi verbal merupakan komunikasi yang digunakan dalam dunia bisnis untuk mengirimkan pesan yang berbentuk tulisan maupun lisan kepada pihak lain. Dengan adanya komunikasi verbal ini dapat diharapkan kepada pihak yang dituju dapat mengerti pesan yang disampaikan dengan baik.
2. Komunikasi non-verbal adalah dasar dari komunikasi kakrena komunikasi non-verbal yang menyertakan ekspresi wajah, isyarat, dan gestur tubuh. Meskipun teknologi telah berkembang,

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

manusia tetap menggunakan komunikasi non-verbal untuk mengekspresikan perasaan seperti ketidaksukaan, kecemburuan, kemarahan, emosi, dan kebahagiaan yang mendalam.

Pada BPJS Ketenagakerjaan, komunikasi dari atasan ke bawahan memiliki pesan penting dalam menyampaikan informasi, menjelaskan tujuan, serta memastikan bahwa manajemen dan karyawan memiliki pemahaman yang sama. Salah satu bentuk komunikasi ini adalah penyampaian visi, misi, serta target jangka pendek dan panjang oleh manajemen kepada karyawan. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh karyawan memahami arah dan tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Upward Communication (komunikasi ke atas) merujuk pada proses penyampaian informasi dari karyawan ditingkat bawah kepada atasan sesuai dengan struktur organisasi (Atmodjo, 2021). Salah satu bentuk komunikasi ini terjadi ketika seorang *frontliner* yang berinteraksi langsung dengan peserta BPJS Ketenagakerjaan yang memberikan saran atau masukan terkait peningkatan efisiensi operasional serta kualitas layanan bagi peserta.

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Analisis Permasalahan

Selama melaksanakan kegiatan magang di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Yogyakarta. Dalam pelaksanaan tugas harian, penulis mengalami sejumlah permasalahan yang mempengaruhi kelancaran operasional maupun kenyamanan dalam bekerja, seperti:

1. **Kurangnya Pendekatan Personal dalam Pelayanan**

   Pelayanan yang diberikan kepada peserta BPJS Ketenagakerjaan pada umumnya masih bersifat umum dan belum berbasis pada kebutuhan spesifik masing-masing peserta. Hal ini terjadi karena belum adanya sistem informasi peserta yang terintegrasi secara komprehensif.

2. **Penanganan Keluhan Peserta**

   Dalam penanganan keluhan peserta belum sepenuhnya terintegrasi dalam sistem pelayanan digital. Beberapa peserta menyampaikan keluhan secara lisan, baik melalui frontliner maupun saat pelayanan berlangsung, sehingga tidak semua keluhan tercatat atau ditindaklanjuti secara sistematis. Padahal, dalam prinsip CRM, setiap interaksi dengan pelanggan(peserta) harus dicatat dan dianalissi sebagai bagian dari peningkatan layanan. Minimnya pencatatan ini berisiko menimbulkan ketidakpuasan apabila keluhan yang sama terus berulang dan tidak ditindaklanjuti dengan solusi yang memadai.

3. ***Dashboard* Sistem Perusahaan yang Sering Bermasalah**

   Sistem informasi internal seperti *dashboard monitoring* peserta dan sistem pendaftaran kerap mengalami kendala teknis, seperti tidak bisa diakses, eror pada saat *entry* data, *loading* yang lama atau *maintenance* mendadak tanpa pemberitahuan.

4. **Kurangnya Keterlibatan Peserta dalam Proses Evaluasi**

   BPJS Ketenagakerjaan secara rutin belum melibatkan peserta dalam proses evaluasi pelayanan seperti survei kepuasan pelanggan secara digital, rating layanan, atau kotak saran.

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Padahal, *feedback* dari peserta merupakan bagian penting dari CRM untuk memahami ekspektasi, mengevaluasi kinerja, serta merancang perbaikan layanan secara berkelanjutan.

5. **Kurangnya Sistem Pengelolaan Antrean yang Efektif**

   Di waktu-waktu padat kunjungan peserta terutama di awal bulan, biasanya terjadi penumpukan antrean dan beberapa peserta merasa kurang nyaman karena tidak adanya sistem antrean otomatis atau informasi estimasi pelayanan.

Pembahasan dan Solusi

Pembahasan ini terkait dengan permasalahan di atas, sehingga cara yang dapat dilakukan untuk mengatasi permasalahan tersebut adalah:

1. **Solusi Terhadap Kurangnya Pendekatan Personal dalam Pelayanan**

   Mengembangkan sistem informasi peserta yang menyimpan data Riwayat interaksi, jenis layanan yang digunakan, serta keluhan yang pernah disampaikan. Dengan adanya sistem ini akan membantu karyawan atau petugas dalam memberikan pelayanan yang lebih personal dan tepat sasaran.

2. **Solusi Terhadap Penanganan Keluhan Peserta**

   Digitalisasi layanan pengaduan digital melalui aplikasi JMO atau sistus resmi dari BPJS Ketenagakerjaan, yang terhubung langsung dengan sistem pelacakan tindak lanjut oleh unit terkait. Hal ini meningkatkan responsivitas dan menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan peserta.

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

3. **Solusi Terhadap Masalah Sistem *Dashboard***

   Penulis menyarankan untuk setiap permasalahan *software* di dokumentasikan dan dilaporkan secara sistematis kepada karyawan atau tim teknis, hal ini bertujuan agar proses perbaikan dapat dilakukan lebih cepat.

4. **Solusi Mengenai *Feedback* dan Evaluasi Pelayanan**

   Dengan menerapkan fitur rating atau survei di akhir setiap pelayanan, baik secara *online* maupun di lokasi pelayanan. Data ini bisa digunakan untuk analisis kualitas dan sebagai evaluasi kinerja pelayanan BPJS Ketenagakerjaan setiap bulannya.

5. **Solusi Antrean dan Sistem Pelayanan**

   Perusahaan dapat mengimplementasikan atau menerapkan sistem antrean digital dengan fitur notifikasi atau estimasi waktu tunggu seperti yang sudah ada pada bagian pelayanan. Hal ini akan meningkatkan kenyamanan peserta dan efisiensi waktu pelayanan.

Rekomendasi Tambahan Berdasarkan Temuan Lapangan

a. Menambahkan fitur chatbot pada website dan aplikasi JMO untuk mengurangi beban petugas pelayanan dan bisa memudahkan peserta untuk mencari informasi tanpa harus ke kantor.
b. Mengembangkan sistem *feedback* digital setelah layanan selesai untuk evaluasi berkala kualitas layanan.
c. Optimalisasi penggunaan media sosial untuk menyampaikan edukasi tentang program-program yang terdapat di BPJS Ketenagakerjaan.
d. Penulis menyarankan untuk sistem JMO dan SIPP online memiliki fitur pengingat otomatis berupa notifikasi melalui email maupun SMS/WA untuk mengingatkan jatuh tempo iuran peserta dan kewajiban perusahaan dalam pelaporan.

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Kesimpulan

Setelah menjalani kegiatan magang di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Yogyakarta, penulis memperoleh wawasan yang lebih luas mengenai mekanisme pelaksanaan program jaminan sosial serta kontribusinya dalam menjamin perlindungan hak-hak tenaga kerja di Indonesia. BPJS Ketenagakerjaan memiliki peran strategis dalam menyediakan perlindungan sosial melalui sejumlah program, seperti Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), dan Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP) yang semuanya bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan dan keamanan finansial para pekerja.

Berdasarkan hasil observasi selama magang, penulis menemukan bahwa meskipun BPJS Ketenagakerjaan telah melaksanakan berbagai inisiatif untuk meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya program jaminan sosial, masih terdapat pekerja yang belum memahami secara menyeluruh manfaat dari program ini. Tidak sedikit juga diantara mereka yang belum tedaftar sebagai peserta atau tidak menyadari perlindungan yang seharusnya mereka peroleh, selain itu juga masih ada beberapa perusahaan terutama di sektor informal yang belum melaksanakan kewajiban untuk mendaftarkan seluruh tenaga kerjanya. Kondisi ini berdampak pada jumlah peserta aktif yang masih belum optimal, padahal cakupan perlindungan semestinya dapat menjangkau lebih banyak pekerja.

Rekomendasi

Berdasarkan pengalaman penulis selama melaksanakan magang di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Yogyakarta, penulis memberikan beberapa rekomendasi untuk mendukung peningkatan kualitas layanan dan pengelolaan internal, diantaranya sebagai berikut:

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

1. Meningkatkan Program Sosialisasi Melalui Media Digital Interaktif

   Penulis merekomendasikan BPJS Ketenagakerjaan untuk dapat memaksimalkan penggunaan sosial media seperti Instagram, TikTok, YouTube, dan webinar untuk menyampaikan informasi tentang program-program yang terdapat di BPJS.

2. Menyediakan Pelatihan Teknis Format untuk Mahasiswa Magang

   Penulis menyarankan kepada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Yogyakarta untuk membuat sesi pelatihan teknis awal dapat berupa modul digital atau video tutorial bagi mahasiswa magang sebelum mereka ditempatkan langsung. Hal ini penting agar para mahasiswa magang ini memahami alur kerja, SOP pelayanan, dan sistem yang digunakan pada BPJS Ketenagakerjaan sehingga para mahasiswa magang ini bisa bekerja lebih efisien dan mandiri.

3. Mengembangkan Sistem *Feedback* Digital

   Penerapan sistem penilaian layanan melalui aplikasi di JMO atau QR *code* setelah selesai pelayanan dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan peserta dan bisa menjadi bahan evaluasi kinerja pelayanan secara berkala.

4. Penerapan Sistem *Reminder* atau Auto Debet pada Aplikasi JMO dan SIPP Online

   Menurut penulis sebaiknya BPJS Ketenagakerjaan menambahkan fitur pengingat otomatis yang berupa notifikasi SMS atau email peserta jika mendekati jatuh tempo pembayaran iuran, kewajiban pelaporan data atau pembaruan dokumen, dan juga penulis menyarankan untuk menambahkan fitur auto debet untuk para pekerja yang bukan penerima upah (BPU) agar para peserta tidak lupa untuk membayarkan iuran.

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Refleksi Diri

Selama penulis melaksanakan magang di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Yogyakarta, penulis banyak belajar mengenai pentingnya perlindungan sosial dan sistem jaminan kesehatan serta ketenagakerjaan di Indonesia. Dari pengalaman ini, penulis mendapafkan wawasan yang mendalam mengenai bagaimana lembaga pemerintah beroperasi dan tantangan yang dihadapi dalam meningkatkan kesadaran masyarakat tentang hak-hak mereka. Penulis juga menyadari betapa pentingnya peran edukasi dalam mendorong partisipasi masyarakat terhadap program jaminan sosial.

Dalam menjalani tugas sehari-hari, penulis berada di lingkungan yang baik serta memiliki banyak dampak yang baik juga dan beberapa hal yang dapat diambil pelajarannya untuk diterapkan di kemudian hari seperti:

1. **Meningkatkan Tanggung Jawab dan Ketekunan**

   Selama menjalani kegiatan magang, penulis dipercaya untuk menangani berbagai aktivitas yang membutuhkan perhatian terhadap detail kecil, konsistensi dan juga ketepatan pada pelaksanaanya.

2. **Mengasah Keterampilan dan Pengetahuan**

   Pada kegiatan magang ini, penulis memperoleh wawasan baru tentang bagaimana menjalin komunikasi yang efektif dengan rekan kerja dan peserta. Penulis juga mendapatkan pembinaan dari mentor terkait dengan bagaimana cara berkomunikasi yang benar dan professional yang sesuai dengan kaidah etika kerja dan SOP yang berlaku pada BPJS Ketenagakerjaan.

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

3. **Belajar dari Pengalaman dalam Menyelesaikan Masalah**

   Dalam menjalani kegiatan magang, penulis menghadapi berbagai situasi yang tidak terduga seperti adanya peserta yang mengeluhkan kesalahan dalam penginputan data yang berakibat pada proses klaim. Dalam situasi ini, penulis dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat dan professional, menjelaskan penyebab terjadinya kesalahan tersebut dan menyampaikan solusi yang sesuai dengan prosedur yang berlaku di BPJS Ketenagakerjaan.

4. **Kemampuan dalam Beradaptasi di Lingkungan Kerja**

   Sebelum dimulainya kegiatan magang ini, penulis adalah seorang yang *introvert*, pemalu dan terkadang tidak percaya diri untuk *public speaking*, bertemu orang asing yang baru dikenal dan hanya menjadi pendiam. Namun seiring dengan berjalannya waktu penulis menjadi terbiasa untuk berkomunikasi dengan orang asing.

5. **Mendapat Relasi Baru**

   Penulis bertemu dan berkenalan dengan beberapa orang penting yang berada di kantor BPJS Ketenagakerjaan seperti kepala cabang dan kepala bidang yang membuat penulis mengenal banyak hal dari pengalaman mereka. tidak hanya itu, teman-teman dari beberapa kampus lainnya juga menambah relasi pertemanan penulis untuk *sharing* pengalaman dalam dunia perkuliahan maupun hal lainnya yang dapat berguna di masa depan.

6. **Melatih Kedisiplinan dan Manajemen Waktu**

   Dalam menjalani kegiatan magang, penulis diwajibkan untuk masuk kantor pada jam 8 pagi dan laporan absensi kepada mentor untuk kehadirannya. Selain itu, penulis juga terkadang diberi tenggat waktu untuk mengerjakan pekerjaan seperti input data ataupun koreksi data dan harus menyelesaikan dengan cepat dan baik.

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

DAFTAR PUSTAKA

Alam, S. (2016). Tingkat Pendidikan dan Pengangguran di Indonesia (Telaah Serapan Tenaga Kerja SMA/SMK dan Sarjana). *Jurnal Imiah BONGAYA (Manajemen & Akuntansi)*, *XIX*, 250–257.

Atmodjo, Sunarno Sastro. 2021. Pengantar Imu Permuseuman (Museologi). Bandung: Media Sains Indonesia. Hlm.5.

Carissa, A. O., Fauzi, A., & Kumadji, S. (2014). Penerapan Customer Relationship Management (Crm) Sebagai Upaya Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Bandung Sport Distro Malang). Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), 15(1), 1–11. http://repository.ub.ac.id/id/eprint/115746/115746

Motiwalla, L. F., & Thompson, J. (2012). Enterprise systems for management. Pearson Education India. (2nd ed.). New Jersey: Pearson.

Munir, M. (n.d.). *Dilema Pengangguran : Salah Satu Strategi Alternatif Jalan Keluarnya*. 20–27.

Pamulasari, W., Suryana, N., Studi, P., Informasi, S., & Kebangsaan, U. (2020). *Surat Web*. *3*, 34–41.

Purwanto, D. (2003). *Komunikasi Bisnis.* Jakarta: Erlangga

Rahman, N. A., & Riani, N. Z. (2023). Analisis Pengangguran Terbuka di Indonesia. *Jurnal Kajian Ekonomi Dan Pembangunan*, *5*(3), 43. https://doi.org/10.24036/jkep.v5i3.15285

repository.stieykpn.ac.id