

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**  
**SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER**  
**PALCOMTECH PALEMBANG**

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

**PENGAMATAN SISTEM INFORMASI PELAYANAN  
TERPADU (SIPT) DIVISI PELAYANAN DI BADAN  
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL  
KETENAGAKERJAAN CABANG PALEMBANG**



**Diajukan Oleh:**

**DETA IRMA MUSTIKA**

**021110094**

**Diajukan Sebagai Syarat Menyelesaikan Mata Kuliah  
Praktik Kerja Lapangan Dan Syarat Penyusunan Skripsi**

**PALEMBANG**

**2015**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER  
PALCOMTECH PALEMBANG**

---

**HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING**

**NAMA** : Deta Irma Mustika  
**NOMOR POKOK MAHASISWA** : 021110094  
**PROGRAM STUDI** : Sistem Informasi  
**JENJANG PENDIDIKAN** : Strata Satu (S1)  
**KONSENTRASI** : Pemrograman dan Desain  
**JUDUL PKL** : Pengamatan SIPT (Sistem Informasi Pelayanan Terpadu) Divisi Pelayanan di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Cabang Palembang.

**Tanggal** : .....

**Pembimbing,**



**Herlinda Kusmiati, M.Kom**

**NIDN : 0204098901**

**Mengetahui,**

**Ketua,**



**Benedictus Effendi, S.T., M.T.**

**NIP : 09.PCT.13**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**  
**SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER**  
**PALCOMTECH PALEMBANG**

---

**HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI**

**NAMA** : Deta Irma Mustika  
**NOMOR POKOK MAHASISWA** : 021110094  
**PROGRAM STUDI** : Sistem Informasi  
**JENJANG PENDIDIKAN** : Strata Satu (S1)  
**KONSENTRASI** : Pemrograman dan Desain  
**JUDUL PKL** : Pengamatan SIPT (Sistem Informasi Pelayanan Terpadu) Divisi Pelayanan di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Cabang Palembang.

**Tanggal** : 03 Februari 2015

**Penguji 1,**

  
**Adelin, S.T**

**NIDN : 0211127901**

**Tanggal** : 03 Februari 2015

**Penguji 2,**

  
**Eka Prasetya Adhy Sugara, S.T.M.Kom**

**NIDN : 0224048203**



**Menyetujui,**

**Ketua,**

  
**Benedictus Effendi, S.T., M.T.**

**NIP : 09.PCT.13**

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN:**

### **MOTTO :**

"Bukanlah hidup kalau tidak ada masalah, bukanlah sukses kalau tidak melalui rintangan, bukanlah menang kalau tidak dengan pertarungan, bukanlah lulus kalau tidak ada ujian, dan bukanlah berhasil kalau tidak berusaha".

### **Ku Persembahkan Kepada:**

1. Kedua Orang tua ku Bpk. Wahyono & Ibu Ellyawati.
2. Herlinda Kusmiati S.Kom, M.Kom selaku Kaprodi serta pembimbing PKL.
3. Saudara - saudara ku Meliyona Oktaberin, Irhandi Bactiar.
4. Sahabat - sahabat di STMIK PalComTech.



## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur saya ucapkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya yaitu berupa kesehatan dan kesempatan kepada saya, Sholawat dan salam kepada Nabi Muhammad saw yang telah bersusah payah mengubah nasib ummatnya dari alam kebodohan ke alam yang ber ilmu pengetahuan. sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) Sistem Informasi di STMIK Palcomtech.

Laporan Praktek Kerja Lapangan ini berjudul "Pengamatan SIPT (Sistem Informasi Pelayanan Terpadu) Divisi Pelayanan di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Cabang Palembang ", sebagai laporan hasil PKL yang telah kami laksanakan pada tanggal 01 September 2014 sampai dengan 30 September 2014 di BPJS Ketenagakerjaan cabang Palembang yang beralamat di Jl Jend Sudirman No 131.

Selama melaksanakan penyusunan laporan ini banyak memperoleh masukan serta saran yang berguna sekali dalam pengembangan laporan praktik kerja lapangan, Oleh karena itu saya ucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak, Benedictus Effendi S.T.,M.T selaku Ketua STMIK Palcomtech.
2. Herlinda Kusmiati,M.Kom. selaku KaProdi Sistem Informasi, dan juga sebagai dosen pembimbing PKL yang telah memberikan bimbingan dalam penyusunan laporan ini.
3. Kedua orang tua penulis, yang selalu memberikan dukungan baik berupa materi dan doa.
4. Bpk.Sigit yang telah bersedia menerima kami untuk melaksanakan PKL di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang.

5. Seluruh karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu kami dalam menyelesaikan pekerjaan, dan memberikan pengarahan juga telah memberikan pengalaman yang sangat berharga bagi penulis.
6. Sahabat terbaik saya yang berjuang, saling membantu, memberi semangat.

Saya menyadari bahwa laporan ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna. Oleh karena itu saya mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan dimasa yang akan datang. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Palembang, Februari 2015

Penulis,

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI</b> .....	iv
<b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR/BAGAN</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Ruang Lingkup PKL .....	3
1.3 Tujuan Dan Manfaat PKL .....	3
1.3.1. Tujuan .....	3
1.3.2. Manfaat .....	3
1.3.2.1. Manfaat Bagi Mahasiswa .....	4
1.3.2.2. Manfaat Bagi Perusahaan Tempat PKL .....	5
1.3.2.3. Manfaat Bagi Akademik.....	5
1.4 Tempat Dan Waktu Pelaksanaan PKL .....	5
1.4.1 Tempat Praktik Kerja Lapangan.....	5
1.4.2 Waktu Dan Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan.....	5
1.5 Teknik Pengumpulan Data .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	8
2.1 Landasan Teori.....	8

2.1.1. Pengamatan .....	8
2.1.2. Sistem.....	8
2.1.3. Informasi.....	9
2.1.4. Flowchart .....	13
2.2 Gambaran Umum Perusahaan.....	15
2.2.1. Sejarah Perusahaan .....	15
2.2.2. Visi Dan Misi Perusahaan.....	16
2.2.3. Program BPJS Ketenagakerjaan.....	18
2.2.4. Filosofi BPJS Ketenagakerjaan.....	19
2.2.5. Nilai-nilai Perusahaan.....	19
2.2.6. Etika Kerja Perusahaan.....	20
2.2.7. Pelayanan .....	20
2.2.8. Pelayanan Terpadu .....	20
2.2.9. Pengajuan dan Pembayaran Klaim.....	21
2.3.0. Struktur Organisasi .....	21
2.3.1. Uraian Tugas Wewenang.....	29
<b>BAB III LAPORAN KEGIATAN.....</b>	<b>30</b>
3.1 Hasil Pengamatan.....	30
3.1.1. Procedure Yang Berjalan .....	30
3.1.2. Tampilan Interface.....	59
3.1.3. Kelebihan SIPT (Sistem Informasi Pelayanan Terpadu)...	60
3.1.4. Kekurangan SIPT (Sistem Informasi Pelayanan Terpadu).	60
<b>BAB IV PENUTUP.....</b>	<b>61</b>
4.1 Simpulan.....	61
4.2 Saran.....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur organisai BPJS Ketenagakerjaan .....	21
Gambar 3.1 Flowchart yang sedang berjalan.....	31
Gambar 3.2 Form Login DRO .....	34
Gambar 3.3 Form Menu Utama .....	34
Gambar 3.4 Form Favorit .....	35
Gambar 3.5 Form Query KPJ Berdasarkan Data Tertentu 1 .....	36
Gambar 3.6 Form Query KPJ Berdasarkan Data Tertentu 2 .....	36
Gambar 3.7 Form Query Saldo By KPJ 1.....	37
Gambar 3.8 Form Query Saldo By KPJ 2.....	37
Gambar 3.9 Form Query Saldo By KPJ 3.....	38
Gambar 3.10 Form History Saldo JHT Tenaga Kerja 1 .....	38
Gambar 3.11 Form History Saldo JHT Tenaga Kerja 2 .....	39
Gambar 3.12 Form Rincian Saldo JHT Tenaga Kerja 1.....	40
Gambar 3.13 Form Rincian Saldo JHT Tenaga Kerja 2.....	40
Gambar 3.14 Form Login CSO .....	41
Gambar 3.15 Form Role CSO .....	42
Gambar 3.16 Form Menu Utama CSO .....	42
Gambar 3.17 Form Favorit CSO .....	43
Gambar 3.18 Form Verivikasi Data Kependudukan 1 .....	44

Gambar 3.19 Form Verivikasi Data Kependudukan 1 .....	44
Gambar 3.20 Form Agenda JHT/JKM 1.....	45
Gambar 3.21 Form Agenda JHT/JKM 2.....	45
Gambar 3.22 Form Agenda JHT/JKM 3.....	46
Gambar 3.23 Form Daftar Sebab Klaim JHT/JKM.....	47
Gambar 3.24 Form Login Petugas Verivikator.....	47
Gambar 3.25 Form Role Petugas Verivikator.....	48
Gambar 3.26 Form Menu Utama Petugas Verivikator.....	49
Gambar 3.27 Form Pengajuan JHT/JKM .....	49
Gambar 3.28 Form Penetapan JHT/JKM.....	50
Gambar 3.29 Form Login Kabid Pelayanan .....	51
Gambar 3.30 Form Role Kabid Pelayanan .....	51
Gambar 3.31 Form Menu Utama Kabid Pelayanan .....	52
Gambar 3.32 Form Notifikasi .....	53
Gambar 3.33 Detail Notifikasi .....	53
Gambar 3.34 Form Login Kasir .....	54
Gambar 3.35 Form Role Kasir .....	54
Gambar 3.36 Form Menu Utama Kasir .....	55
Gambar 3.37 Form Pembayaran Jaminan.....	56
Gambar 3.38 Data Jenis Klaim .....	56
Gambar 3.39 Data Pembayaran Jaminan.....	57

Gambar 3.40 Form Voucher Pembayaran .....	57
Gambar 3.41 Form Kwitansi Pembayaran.....	58
Gambar 3.42 Form Log Out.....	59

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Bagan Alir system (Systems FlowChart) .....	12
Tabel 2.2 Bagan Alir Program (Systems FlowChart).....	13

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Lampiran 1. Form Topik Dan Judul (Fotocopy)
2. Lampiran 2. Surat Balasan dari Perusahaan (Fotocopy)
3. Lampiran 3. Form Konsultasi (Fotocopy)
4. Lampiran 4. Surat Pernyataan (Fotocopy)
5. Lampiran 5. Form Nilai dari Perusahaan (Fotocopy)
6. Lampiran 6. Form Absensi dari Perusahaan (Fotocopy)
7. Lampiran 7. Form Kegiatan Harian PKL (Fotocopy)
8. Lampiran 8. Form Revisi (Asli)



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. LATAR BELAKANG

Jaminan sosial merupakan salah satu program pemerintah untuk melindungi masyarakat, penyelenggaraan program jaminan sosial merupakan tanggung jawab dan kewajiban Negara. BPJS Ketenagakerjaan merupakan badan Penyelenggaraan program jaminan sosial merupakan salah satu tanggung jawab dan kewajiban Negara untuk memberikan perlindungan sosial ekonomi kepada masyarakat. Sesuai dengan kondisi kemampuan keuangan Negara. Indonesia seperti halnya negara berkembang lainnya, mengembangkan program jaminan sosial berdasarkan *funded social security*, yaitu jaminan sosial yang didanai oleh peserta dan masih terbatas pada masyarakat pekerja di sektor formal.

Menyadari besar dan mulianya tanggung jawab tersebut, BPJS Ketenagakerjaan pun terus meningkatkan kompetensi di seluruh pelayanan sambil mengembangkan berbagai program dan manfaat yang langsung dapat dinikmati oleh pekerja dan keluarganya. Kini dengan sistem penyelenggaraan yang semakin maju, program BPJS Ketenagakerjaan tidak hanya memberikan manfaat kepada pekerja dan pengusaha saja, tetapi juga memberikan kontribusi penting bagi

peningkatan pertumbuhan ekonomi bangsa dan kesejahteraan masyarakat Indonesia.

Manfaat dari program jaminan, salah satunya adalah jaminan Hari Tua ditujukan sebagai pengganti terputusnya penghasilan tenaga kerja karena menuinggal, cacat, atau hari tua dan di selenggarakan dengan sistem tabungan hari tua. program jamina hari tua memberikan kepastian penerimaan penghasilan yang di bayarkan pada saat tenaga kerja mencapai usia 55 tahun atau telah memenuhi persyaratan tertentu.

Hanya saja tidak setiap karyawan peserta masih ada yang belum mengetahui tata cata pengajuan klaim, kasus yang sering ada, contohnya ketika mengalami cacat, berhenti bekerja, meninggal dunia, atau meninggalkan Republik Indonesia. Karena ketidaktahuannya karyawan mengenai proses mengklaim ini, tak jarang karyawan mengeluh karena lamanya pencairan dana asuransi dari kasus yang telah di klaim

Di bidang pelayanan dalam proses layanan tidak terlepas dari permasalahan, merupakan hal yang paling penting, oleh sebab itu penulis bermaksud untuk membahas bidang pelayanan dengan menggunakan program Sistem Informasi Pelayanan terpadu (SIPT) BPJS Ketenagakerjaan.

STMIK Poltek Palcomtech melaksanakan program Praktik Kerja Lapangan yang merupakan satu modal pendekatan keterkaitan dan kesepadanan antara pengetahuan yang diberikan dalam perkuliahan

dengan ke butuhan dilapangan, agar menghasilkan lulusan yang lebih profesional dibidangnya.

Berdasarkan hal tersebut di atas, bahwa BPJS Ketenagakerjaan merupakan persero yang bergerak dibidang jaminan sosial ketenagakerjaan, untuk itu penulis akan mengambil judul **“PENGAMATAN SISTEM INFORMASI PELAYANAN TERPADU (SIPT) DIVISI PELAYANAN DI BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KETENAGAKERJAAN CABANG PALEMBANG “**

## **1.2. Ruang Lingkup PKL**

Agar Laporan Praktik Kerja Lapangan ini lebih terarah maka penulis membatasi hanya pada pengamatan mengenai pengguna Sistem Informasi Pelayanan Terpadu (SIPT) pada Divisi Pelayanan yang digunakan oleh BPJS Ketenagakerjaan cabang Palembang, meliputi cara Pengajuan dan pembayaran Klaim JHT (Jaminan Hari Tua).

## **1.3. Tujuan Dan Manfaat PKL**

### **1.3.1. Tujuan**

Penyelenggaraan PKL (Praktik Kerja Lapangan) bertujuan untuk :

1. Agar mahasiswa/I mampu memahami, memantapkan dan mengembangkan mata kuliah yang didapatkan di perkuliahan dan diterapkan pada Dunia Usaha.
2. Memantapkan, meningkatkan dan memperluas keterampilan yang di miliki oleh mahasiswa/i ke dalam dunia kerja.

3. Sebagai sarana komunikasi antara mahasiswa/i dengan Instansi atau kantor tempat pelaksanaan PKL (Praktik Kerja Lapangan).
4. Memberikan kesempatan kepada mahasiswa/i STMIK Palcomtech untuk beradaptasi dengan suasana atau iklim lingkungan kerja yang sebenarnya baik sebagai pekerja mandiri terutama yang berkenan dengan disiplin kerja.
5. Memberikan masukan dan umpan balik guna perbaikan dan pengembangan pendidikan.

### **1.3.2. Manfaat**

#### **1.3.2.1. Manfaat Bagi Mahasiswa**

Mahasiswa mendapatkan keterampilan melaksanakan program kerja pada perusahaan maupun instansi pemerintahan, Melalui praktik kerja lapangan mahasiswa mendapat bentuk pengalaman nyata serta permasalahan yang di hadapi dunia kerja, selain itu, Mahasiswa akan menumbuhkan rasa tanggung jawab profesi di dalam dirinya melalui praktik kerja lapangan.

#### **1.3.2.2. Manfaat Bagi BPJS Ketenagakerjaan Tempat PKL**

Institusi dapat memenuhi kebutuhan tenaga kerja lepas yang berwawasan akademik dari praktek kerja lapangan tersebut, Dunia kerja atau institusi kerja tersebut akan memperoleh tenaga kerja yang sesuai



dengan bidangnya, kemudian laporan praktik kerja lapangan dapat dimanfaatkan sebagai salah satu sumber informasi mengenai situasi umum institusi tempat praktik tersebut.

#### **1.3.2.3. Manfaat Bagi Akademik**

Bagi Lembaga perguruan tinggi , dan dapat menjalin kerjasama dengan dunia usaha, Lembaga BUMN,BUMD, Perusahaan Swasta, Instansi Pemerintahan. Praktik Kerja Lapangan dapat mempromosikan keberadaan Akademik di dunia kerja.

### **1.4. Tempat Dan Waktu Pelaksanaan PKL**

#### **1.4.1. Tempat PKL**

Adapun tempat pelaksanaan PKL (Praktik Kerja Lapangan) dilakukan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang, yang beralamatkan Jl. Jend. Sudirman No. 131 Palembang 30126, Telp /fax (0711)310 017 / (0711) 362 033.

#### **1.4.2. Waktu Pelaksanaan PKL**

Waktu pelaksanaan PKL (Praktik Kerja Lapangan) selama kurang lebih 1 bulan, yang terhitung mulai tanggal 01 September 2014 s/d 30 September 2014. Pada Senin s/d Jum'at Pukul 08.00 WIB s/d 17.00 WIB.



### 1.5. Teknik Pengumpulan Data

Dalam melakukan praktik kerja lapangan ini, penulis melakukan penelitian dengan metode penelitian deskriptif analisis yaitu melakukan penelitian berdasarkan keadaan yang sebenarnya, kemudian melakukan analisis berdasarkan fakta-fakta yang ada. Sedangkan teknik penyusunan laporan yang digunakan antara lain:

#### a. Observasi

Menurut (Narbuko dan Achmadi, 2013:70) Observasi (pengamatan) adalah alat pengumpulan data yang dilakukan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki.

Menurut Suwartono (2014:41) Observasi cara ini sangat sesuai untuk mengkaji proses dan perilaku, menggunakan metode ini berarti menggunakan mata dan telinga sebagai jendela untuk merekam data.

#### b. Wawancara

Menurut (Narbuko dan Achmadi, 2013:83) Wawancara adalah proses Tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dalam mana dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi – informasi atau keterangan – keterangan.

Menurut Jogiyanto (2005:617), Wawancara (*Interview*) sebagai teknik pengumpulan data fakta (*fact finding technique*) yang penting dan banyak dilakukan dalam pengembangan sistem informasi. Wawancara memungkinkan analisis sistem sebagai pewawancara

*(interviewer)* untuk mengumpulkan data secara tatap mukalangsung dengan orang yang diwawancarai *(interviewee)*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Fatta, Hanif Al. 2007. *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Untuk Keunggulan Bersaing Perusahaan & Organisasi Modern*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Hartono, Bambang. 2013. *Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer*. Jakarta :Rineka Cipta.
- Jogiyanto, 2005. *Analisis dan Desain Sistem Informasi : Pendekatan Terstruktur, Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Kadir, Abdul. 2014. *Pengenalan Sistem Informasi Edisi Revisi*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Mulyanto, Agus. 2009. *Sistem Informasi Konsep Dan Aplikasi*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Narbuko, Cholid & Achmadi, Abu. 2013. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Noor, Juliansyah. 2012. *Metodologi Penelitian : Skripsi, Tesis, Disertasi, & Karya Ilmiah*. Jakarta :Kencana.
- Sutabri, tata. 2012. *Analisis Sistem Informasi*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Suwartono. 2014. *Dasar –dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy, 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta : Andi Offset.
- [www.bpjsketenagakerjaan.go.id](http://www.bpjsketenagakerjaan.go.id). Diakses pada hari Rabu, 07 Januari 2015, Pukul 11:25.