

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 sertifikat kompetensi
- Lampiran 2 kartu konsultasi tugas akhir
- Lampiran 3 transkrip wawancara

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Seiring berkembangnya zaman, di era digital ini kita selalu di hadapkan dengan teknologi terbaru, termasuk dalam proses administrasi baik bidang bisnis maupun yang lainnya. Namun dalam penggunaan teknologi pasti ada beberapa tantangan yang harus dilalui untuk mencapai sebuah kepuasan bagi pengguna teknologi tersebut. Adapun tantangan tersebut menurut Mark Evans dalam FIA UI (2018) adalah peningkatan kualitas layanan publik berbasis teknologi terbaru dan kompetensi para administrator yang harus menguasai kompetensi ilmu administrasi modern berbasis teknologi terbaru.

Selain tantangan diatas tentunya selama proses administrasi memiliki jenis dan ciri dalam pelaksanaannya. Dalam praktek administrasi cukup dikenal banyak sekali macam –macam jenis administrasi yang diterapkan, dan penerapannya sesuai dengan kebutuhannya seperti halnya penggunaan aplikasi Sistem Informasi Pelaporan Pekerja atau yang sering disebut “SIPP”, *Smile* sebagai aplikasi berbasis website yang hanya dapat dijangkau dan dijalankan oleh karyawan BPJS Ketenagakerjaan, aplikasi BPJS TKU yang juga berperan sebagai *database* informasi bagi perusahaan peserta di BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Karimun Jawa. Adapun pengertian administrasi secara harfiah berasal dari bahasa Belanda, yaitu “*administratie*” yang memiliki arti yaitu sebagai kegiatan tata usaha, catat mencatat, mengetik, menggandakan, dan lain sebagainya. Selain pengertian berdasarkan bahasa, para ahli juga sudah memberikan pengertian secara mendasar terkait administrasi. Adapun pengertian administrasi menurut Stephen P. Robbins dalam Rahman (2017) administrasi adalah keseluruhan proses dari aktivitas yang bertujuan untuk mencapai tujuan dengan bantuan orang lain yang secara efektif dan efisien. Sedangkan menurut Siagian dalam Rahman (2017) Administrasi adalah keseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas, untuk mencapai tujuan tertentu.

Dengan kata lain proses administrasi dapat terjadi jika dilakukan oleh dua orang atau lebih dan sesuai dengan tujuan perusahaan. Yang dimaksudkan disini adalah proses administrasi dalam pengurusan pengurangan dan penambahan tenaga kerja di perusahaan *customer* yang saat ini sudah berbasis aplikasi “SIPP”. Dian Wahyu Pratama selaku staff bagian Kepesertaan Khusus dari BPJS Ketenagakerjaan Surabaya saat di wawancara menuturkan bahwa sebelumnya pengurusan penambahan dan pengurangan karyawan menggunakan proses manual yaitu dengan form dan diisi sesuai dengan kebutuhan. Dengan adanya proses manual tersebut yang sebagian besar masih menyita waktu dan tenaga dari karyawan untuk proses pengurusan administrasi, disisi lain *customer* juga memerlukan tenaga *ekstra* untuk datang ke kantor dan menyisihkan waktu untuk mengurus proses tersebut. Namun, seiring berkembangnya zaman mengharuskan semua proses berbasis teknologi, secara tidak langsung semua perusahaan harus menyesuaikan dengan keadaan tersebut. Termasuk BPJS Ketenagakerjaan Surabaya dengan menggunakan aplikasi SIPP miliknya, namun dengan adanya aplikasi SIPP milik BPJS Ketenagakerjaan tidak serta merta mempermudah kinerja karyawan, dikarenakan setiap *customer* memiliki batas dalam pemahaman terhadap penggunaan aplikasi SIPP itu sendiri. Tidak semua *customer* dapat memahami dengan cepat, ada beberapa yang bisa langsung memahami sistem penggunaan SIPP setelah dijelaskan oleh karyawan. Namun, tidak sedikit pula yang beberapa kali menanyakan dan mencoba memahami terhadap penggunaan SIPP itu sendiri. Dari proses itulah yang beberapa kali terhambat dikarenakan pemahaman dari *customer* terhadap penggunaan aplikasi ‘SIPP’ masih kurang, seperti beberapa kali *customer* datang ke kantor untuk meminta form pengurangan dan penambahan karyawan baru di perusahaan sedangkan sebelumnya sudah dijelaskan tidak perlu datang ke kantor BPJS untuk proses pengurangan dan penambahan karyawan baru cukup menggunakan SIPP, sehingga proses penjelasan harus dilakukan dari awal oleh karyawan BPJS Ketenagakerjaan sebagai bentuk pemenuhan kepuasan pelanggan dan sekaligus sebagai sosialisasi penggunaan aplikasi ‘SIPP’ tersebut. Disisi lain, karena adanya *customer* yang memiliki keterbatasan dalam memahami aplikasi SIPP justru menghambat

beberapa pekerjaan yang seharusnya dikerjakan saat itu juga oleh karyawan seperti melayani pencetakan kartu keanggotaan, pengecekan kode pembayaran, pencetakan sertifikat kepesertaan, dan beberapa proses administrasi lainnya dikarenakan adanya *customer* yang ingin menanyakan mengenai penambahan dan pengurangan karyawan di perusahaan yang *customer* miliki.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka topik yang akan diangkat dalam proses administrasi berbasis teknologi terbaru di BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Karimun Jawa sebagai Judul penulisan Tugas Akhir adalah **“Penggunaan Sistem Informasi Pelaporan Perusahaan ‘SIPP’ Dalam Proses Administrasi Di BPJS Ketengakerjaan Kantor Cabang Surabaya Karimun Jawa”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, rumusan masalah yang diajukan adalah sebagai berikut :

Bagaimana penggunaan sistem informasi pelaporan peserta “SIPP” dalam proses administrasi di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Surabaya Karimun Jawa ?

## **1.3 Tujuan Penulisan Tugas Akhir**

Tujuan penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

Mengetahui penggunaan sistem informasi pelaporan peserta “SIPP” dalam proses administrasi di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Surabaya Karimun Jawa

## **1.4 Manfaat Penulisan Tugas Akhir**

Adapun manfaat Tugas Akhir bagi beberapa pihak adalah sebagai berikut :

### **1. Bagi Mahasiswa :**

- 1) Menambah wawasan mengenai tatacara pengurangan dan penambahan tenaga kerja menggunakan sistem aplikasi “SIPP”
- 2) Mengetahui kegiatan pelayanan Kepesertaan Program Khusus di BPJS Ketenaga Kerjaan Surabaya Karimun Jawa.

3) Mengetahui penerapan sistem administrasi berbasis teknologi terbaru.

**2. Bagi Almamater :**

1) Dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi kesesuaian kurikulum pendidikan dengan penerapan yang ada di dunia kerja.

2) Sebagai sarana membangun citra positif antara Program Studi D3 Administrasi Perkantoran dengan pihak *eksternal*.

3) Sebagai salah satu indikator penilain kualitas kurikulum yang diterapkan.

**3. Bagi Perusahaan :**

1) Sebagai salah satu sarana untuk mengevaluasi kebijakan yang telah di terapkan di perusahaan terhadap kepuasan *customer*.

2) Dapat menjadi salah satu bahan masukan terhadap manajemen yang selama ini diterapkan perusahaan dalam memaksimalkan performa pelayanan dan meminimalisir permasalahan di kemudian hari terhadap pengurangan dan penambahan tenaga kerja.

**4. Bagi Pembaca :**

1) Sebagai salah satu bacaan akademis dalam proses penambahan dan pengurangan tenaga kerja menggunakan aplikasi “SIPP”

2) Sebagai bahan masukan dalam penulisan Tugas Akhir di waktu yang akan datang.

### **1.5 Metode Pengumpulan Data**

Jenis metode penelitian ada 2 (dua) jenis yaitu kuantitatif dan kualitatif, setiap penelitian sudah semestinya menyesuaikan dan menggunakan salah satu metode penelitian yang telah dijelaskan atau juga bisa menggunakan keduanya, semua itu bergantung pada penelitian yang diambil dan peneliti disesuaikan dengan kebutuhan. Sedangkan penelitian yang ditulis, menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Adapun tujuan penelitian kualitatif menurut I Wayan Suwendra (2018) adalah mengungkap makna dibalik fenomena (*exploring meaning behind the phenomena*), menggambarkan objek penelitian (*describing object*), dan menjelaskan fenomena yang terjadi (*explaining phenomena*). Dalam

keadaan demikian tentunya perlu adanya penjelasan secara detail, terperinci, dan sistematis. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan selama meneliti adalah sebagai berikut :

### **1. Observasi**

Metode observasi ini dapat dilakukan dengan terjun langsung dan mengamati keadaan lapangan atau objek yang diteliti. Mulai dari melihat aktivitas serta tingkah laku objek penelitian yang ada, memahami situasi dan kondisi lapangan serta objek penelitian, dan mendengarkan secara langsung bagaimana keluhan kesah objek penelitian selama mengalami permasalahan dalam penggunaan aplikasi SIPP. Proses observasi ini dilakukan di kantor BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Karimun Jawa yang di mana tempat ini juga dipilih untuk melaksanakan magang kerja sekaligus untuk mengumpulkan data guna memenuhi kebutuhan untuk penulisan Tugas Akhir.

### **2. Wawancara (*interview*)**

Metode ini dilakukan untuk mendapatkan data dengan cara melakukan tanya jawab yang dilakukan dengan karyawan BPJS Ketenagakerjaan di bidang Kepesertaan Program Khusus dengan daftar pertanyaan sesuai dengan kebutuhan peneliti, agar lebih memperjelas hasil penelitian setelah melakukan proses observasi selain karyawan BPJS wawancara juga dilakukan dengan *customer* untuk memperkuat data yang diperoleh peneliti, sehingga dapat menilai dari sisi yang berlawanan dan dapat menyimpulkan secara menyeluruh dan tidak berat sebelah antara tanggapan dari karyawan BPJS Ketenagakerjaan dan pernyataan dari *customer*. Proses ini dapat dilakukan dengan terstruktur yaitu dengan proses tatap muka serta dengan daftar pertanyaan yang sudah disiapkan oleh peneliti ataupun dengan cara telepon, namun harus tetap menggunakan daftar pertanyaan yang sudah di siapkan.

### **3. Dokumen**

Dokumen ini digunakan sebagai salah satu sumber data dalam penelitian dikarenakan dengan menggunakan dokumen peneliti dapat menguji, menafsirkan, atau bahkan meramalkan suatu kejadian. Dokumen tersebut dapat berupa foto, beberapa catatan, rekaman suara atau video melalui beberapa sumber yang dapat dipercaya sehingga tidak menimbulkan kebingungan atau multi tafsir.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan Tugas Akhir ini dapat dibagi menjadi 4 (empat) bab yaitu :

#### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Dalam bab ini menjelaskan tentang penggunaan aplikasi “SIPP” secara mendasar oleh *customer* BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Karimun Jawa yang saat ini menjadi salah satu alasan dijadikan topik bahasan utama dalam penulisan Tugas Akhir ini. Lalu mencantumkan proses penggunaan aplikasi “SIPP” yang digunakan oleh *customer*. Berdasarkan proses yang dilakukan *customer* selama menemui kesulitan penggunaan aplikasi “SIPP” didapatkan rumusna masalah apa saja yang menarik untuk di kaji kembali sesuai dengan kebutuhan saat ini. Selain itu juga menjelaskan beberapa manfaat yang dapat diperoleh dari hasil penelitian tersebut, tujuan melakukan penelitian tersebut, dan metode penelitian serta jenis jenis data yang digunakan selama penelitian.

#### **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menjelaskan tentang landasan teori yang digunakan untuk pembuktian kesesuaian teori tersebut dengan keadaan yang ada di lapangan, serta sebagai landasan untuk memecahkan persoalan yang diteliti sesuai dengan basis ilmu yang di tekuni yaitu bidang administrasi pekantoran

#### **BAB 3 HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menguraikan tentang gambaran umum subyek dan obyek penelitian. Selanjutnya dijelaskan adalah hasil apa saja yang didapati setelah melakukan penelitian serta proses pengamatan dalam memperoleh