

**PERBANDINGAN EFEKTIVITAS PELAYANAN SISTEM ONSITE DENGAN  
SISTEM MANUAL DALAM PROSES PENGAJUAN KLAIM JHT DI BPJS  
KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG PALEMBANG**



**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan  
Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis  
Program Studi Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**OLEH:  
TASYA ARINI PUTRI  
NIM 061830600464**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
PALEMBANG  
2021**

**PERBANDINGAN EFEKTIVITAS PELAYANAN SISTEM ONSITE DENGAN SISTEM MANUAL  
DALAM PROSES PENGAJUAN KLAIM JHT DI BPJS KETENAGAKERJAAN KANTOR  
CABANG PALEMBANG**



**LAPORAN AKHIR**

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan  
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis  
Program Studi Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

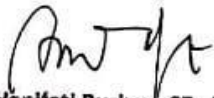
**OLEH:**

**Tasya Arini Putri  
NPM 0518 3060 0464**


**Menyetujui,**

**Palembang, 19 Agustus 2021**


**Pembimbing I,**

  
**Hanifati Burhan, SE., MM  
NIP 195611181987032001**

**Pembimbing II,**

  
**Purwati, SE., MM  
NIP 197312281996032002**

**Mengetahui,  
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**

  
**Heri Setjawan, S.E., M.AB  
NIP 197602222002121001**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

Jalan Sriwijaya Negara, Palembang 30139  
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

Website : [www.polisriwijaya.ac.id](http://www.polisriwijaya.ac.id) E-mail : [info@polisriwijaya.ac.id](mailto:info@polisriwijaya.ac.id)



**SURAT PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Tasya Arini Putri  
NPM : 061830600464  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis / D III Administrasi Bisnis  
Mata Kuliah : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Judul Laporan Akhir : Perbandingan Efektifitas Pelayanan Sistem Onsite Dengan Sistem Manual Dalam Proses Pengajuan Klaim Jht Di Bpjs Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut diatas beserta isinya merupakan hasil penelitian sayasendiri.
2. Laporan Akhir bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak – pihak yang berkepentingan.

Palembang, 23 Juli 2021

Yang membuat pernyataan,



Tasya Arini Putri  
NPM 061830600464

## LEMBAR PENGESAHAN



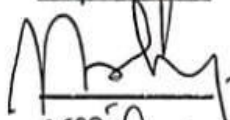
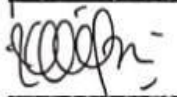
Nama : Tasya Ariani Putri  
NPM : 061830600464  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis / D3 Administrasi Bisnis  
Mata Kuliah : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Judul Laporan KP : Perbandingan Efektivitas Pelayanan Sistem Onsite Dengan Sistem Manual Dalam Proses Pengajuan Klaim Jht Di Bpjs Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Laporan Akhir  
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis  
dan dinyatakan LULUS

Pada hari: Senin

Tanggal: 26 Juli 2021

### TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Hanifati Burban, SE., MM</u> Ketua		06 / 08 / 2021
2.	<u>Pridson Mandiangan, SE., MM</u> Anggota		06 / 08 / 2021
3.	<u>Dr. Marikoni, SE., MBA</u> Anggota		06 / 08 / 2021
4.	<u>Keti Purnama Sari, SE., M.Si</u> Anggota		06 / 08 / 2021

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

**Beraniilah Untuk Bermimpi Setinggi-tingginya  
Dan Jangan Lupa Untuk  
Berani Mewujudkan Mimpi Tersebut**

**Kegagalan Bukanlah Akhir Segalanya,  
Renungkan Dan Bangkitlah Untuk  
Mewujudkannya Kembali**

**Kupersembahkan Kepada:**

- **Kedua Orang Tua ku**
- **Kakak- kakak ku**
- **Saudara-saudara ku**
- **Sahabat- sahabat ku**
- **Teman – teman kelas 6NC**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kepada Allah subhanahu wa ta'ala yang telah memberikan rahmat dan karunia-NYA, sehingga Kami dapat menyelesaikan penulisan dan penyusunan Laporan Akhir yang membahas tentang **“PERBANDINGAN EFEKTIVITAS PELAYANAN SISTEM ONSITE DENGAN SISTEM MANUAL DALAM PROSES PENGAJUAN KLAIM JHT DI BPJS KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG PALEMBANG”**.

Penelitian ini dilakukan di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang pada tanggal 07 Juni 2021 sampai dengan 11 Juni 2021 dengan menyebarkan kuesioner kepada peserta klaim JHT (Jaminan Hari Tua). Adapun tujuan pembuatan laporan akhir ini adalah untuk memenuhi syarat mengikuti ujian komprehensif pada Program Studi Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Sriwijaya.

Laporan Akhir ini berisikan tentang pembahasan perbandingan efektifitas pelayanan sistem onsite dengan sistem manual dalam proses pengajuan klaim JHT (Jaminan Hari Tua) di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang. Kami harap semoga Laporan Akhir ini dapat memberikan pengetahuan dan menambah wawasan baik bagi saya selaku penulis maupun pembaca.

Saya menyadari bahwa dalam penyusunan Laporan Kerja Praktek ini masih banyak terdapat kekurangan, untuk itu saya harap adanya kritik dan saran yang sifatnya membangun dari semua pihak.

Palembang,                      Juli 2021

Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penulisan laporan kerja praktek ini saya mengucapkan syukur kepada ALLAH Subhanahu wa ta'ala yang telah memberikan rahmat dan hidayah-NYA sehingga laporan kerja praktek ini dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Penulisan Laporan Kerja Praktek ini juga terwujud berkat adanya bimbingan, saran dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu saya ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak Heri Setiawan, S.E., MAB., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijayan Palembang.
3. Ibu Dr. Marieska Lufikawaty, SE., MM., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
4. Ibu Hanifati Burhan, SE., MM., selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dan menuntun saya selama pembuatan Laporan Akhir ini
5. Ibu Purwati, SE.,MM., selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan menuntun saya selama pembuatan Laporan Akhir ini
6. Bapak Zain Setyadi, selaku Kepala Cabang BPJS Ketenagakerjaan Kota Palembang yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk melaksanakan Penelitian di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang.
7. Seluruh staf dan karyawan BPJS Ketenagakerjaan yang telah membantu penelitian
8. Seluruh Dosen dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
9. Kedua orang tua dan saudara yang selalu memberi doa, dukungan dan semangat kepada saya baik materil maupun spiritual.

10. Teman-teman kelas 6 NC yang telah banyak memberikan semangat dan bantuan saran.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan dalam penulisan laporan ini.

Saya berharap Laporan Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua dan dapat di manfaatkan menjadi acuan untuk penelitian selanjutnya. dan semoga semua amal baik dan dukungan yang telah diberikan kepada saya mendapatkan balasan dari Allah Subhanahu wa ta'ala. Aamiin

Palembang, Juli 2021

Penulis



## **ABSTRAK**

### **PERBANDINGAN EFEKTIVITAS PELAYANAN SISTEM ONSITE DENGAN SISTEM MANUAL DALAM PROSES PENGAJUAN KLAIM JHT DI BPJS KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG PALEMBANG**

Oleh:  
Tasya Arini Putri

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana perbandingan Eefektifitas pelayanan sistem onsite dengan sistem manual dalam proses pengajuan klaim JHT di BPJS Ketenagakerjaan kantor cabang Palembang, jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data skunder, metode pengumpulan data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah riset lapangan yang dimana peneliti mengamati secara langsung objek yang akan di teliti menggunakan metode angket (kuesioner) dan metode observasi ( pengamatan). Serta peneliti juga menggunakan metode riset kepustakaan. Populasi yang diambil untuk penelitian ini adalah peserta klam JHT sebanyak 175 peserta besaran sampel yang di dapat dengan menggunakan rumus yang ditemukan oleh Slovin adalah sebanyak 64 peserta. Penulis menggunakan metode analisi data Kuantitatif dan Deskriptif. hasil penilaian rata-rata nilai (skor) yang didapatkan dapat ditarik kesimpulan bahwa sitem onsite lebih efektif dibandingkan dengan sitem manual dalam pengajuan kalim JHT di BPJS Ketenagakerjaan kantor cabang Palembang.

***Kata Kunci: Evektifitas Pelayanan, Sistem Onsite, Sistem Manual, Kalim JHT, BPJS Ketenagakerjaan.***

## **ABSTRACT**

### **COMPARISON OF THE EFFECTIVENESS OF THE ONSITE SYSTEM SERVICE WITH THE MANUAL SYSTEM IN THE PROCESS OF SUBMITTING A JHT CLAIMS AT BPJS KETENAKERJAAN BRANCH OFFICE PALEMBANG**

By:  
Tasya Arini Putri

The purpose of this research is to find out how to compare the effectiveness of the onsite system service with the manual system in the process of submitting JHT claims at BPJS Employment Palembang branch office, the types and sources of data used in this study are primary data and secondary data, data collection methods used in this study is field research where researchers observe directly the object to be examined using the questionnaire method (questionnaire) and the observation method (observation). And the researchers also used library research methods. The population taken for this study were 175 participants of JHT eclampsia. The sample size obtained by using the formula found by Slovin was 64 participants. The author uses quantitative and descriptive data analysis methods. The results of the average score (score) obtained can be concluded that the onsite system is more effective than the manual system in submitting JHT claims at BPJS Employment at the Palembang branch office.

**Keywords:** *Service Effectiveness, Onsite System, Manual System, Kalim JHT, BPJS Employment.*

## DAFTAR ISI

	<b>HALAMAN</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	3
1.3. Ruang Lingkup .....	4
1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	4
1.4.1. Tujuan Penelitian .....	4
1.4.2. Manfaat Penelitian .....	4
1.5. Metodologi Penelitian .....	5
1.5.1. Ruang Lingkup Penelitian .....	5
1.5.2. Jenis dan Sumber Data .....	5
1.5.3. Metode Pengumpulan Data .....	6
1.5.4. Populasi dan Sampel .....	7
1.5.5. Analisis Data .....	8

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1	Manajemen Sumber Daya Manusia .....	10
2.2	Efektifitas .....	10
2.3	Sistem Onsite .....	11
2.4	Sistem Manual .....	12
2.5	Jaminan Hari Tua (JHT).....	12
	2.5.1 Manfaat JHT .....	12
	2.5.2 Ketentuan Klaim JHT .....	13

## **BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN**

3.1	Profil Singkat Perusahaan / Instansi .....	14
3.2	Logo dan Brand Instansi .....	16
3.3	Visi dan Misi Perusahaan/Instansi.....	18
	3.5.1 Visi BPJS Ketenagakerjaan .....	18
	3.5.2 Misi BPJS Ketenagakerjaan.....	18
3.4	Tata Nilai Perusahaan / Instansi .....	18
3.5	Struktur Organisasi.....	20
	3.5.1 Struktur Organisasi Perusahaan /Instansi .....	21
3.6	Profil Singkat Responden .....	24
3.7	Hasil Rekapitulasi Data .....	26

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1	Hasil Perhitungan Kuesioner .....	30
	4.1.1 Dimensi Keefektifan Waktu Dalam Sistem Onsite.....	31
	4.1.2 Dimensi Kecermatan Dalam Sistem Onsite .....	33
	4.1.3 Dimensi Gaya Pemberi Pelayanan Dalam Sistem Onsite.....	36
	4.1.4 Dimensi Keefektifan Waktu Dalam Sistem Manual .....	39
	4.1.5 Dimensi Kecermatan Dalam Sistem Manual.....	41
	4.1.6 Dimensi Gaya Pemberi Pelayanan Dalam Sistem Manual .....	44
4.2	Faktor Penghambat Dalam Proses Pengajuan Klaim JHT .....	46

4.2.1 Sistem Onsite .....	46
4.2.2 Sistem Manual .....	46

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	47
5.2 Saran .....	48

## **DAFTAR PUSTAKA.....49**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rekapitulasi Pembayaran JHT BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang Periode 2018 -2021 .....	2
Tabel 3.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	25
Tabel 3.2 Profil Responden Berdasarkan Golongan Umur.....	25
Tabel 3.3 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Faktor Keefektifan Waktu.....	26
Tabel 3.4 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Faktor Kecermatan Karyawan.....	27
Tabel 3.5 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Faktor Gaya Pemberian Pelayanan Karyawan.....	28
Tabel 4.1 Kriteria Interpretasi Skor.....	30
Tabel 4.2 Keefektifan Waktu dalam sistem Onsite.....	31
Tabel 4.3 Kecermatan dalam sistem Onsite.....	33
Tabel 4.4 Gaya Pemberian Pelayanan Dalam Sistem Onsite.....	36
Tabel 4.5 Keefektifan Waktu dalam sistem Manual.....	39
Tabel 4. 6 Kecermatan dalam sistem Manual.....	41
Tabel 4.7 Gaya Pemberian Pelayanan Dalam Sisem Manual.....	44

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 3.1 Logo BPJS Ketenagakerjaan.....	16
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Perusahaan.....	21

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Surat Permohonan Pengambilan Data

Lampiran 2 Surat Pengantar Pengambilan Data

Lampiran 3 Surat Balasan Prngambilan Data Di Bpjs Ketenagakerjaan

Lampiran 4 Lembar Kesepakatan Bimbingn Laporan Akhir Pembimbing I

Lampiran 5 Lembar Kesepakatan Bimbingn Laporan Akhir Pembimbing II

Lampiran 6 Lembar Konsultasi Laporan Akhir Pembimbing I

Lampiran 7 Lembar Konsultasi Laporan Akhir Pembimbing II

Lampiran 8 Lembar Kuesioner