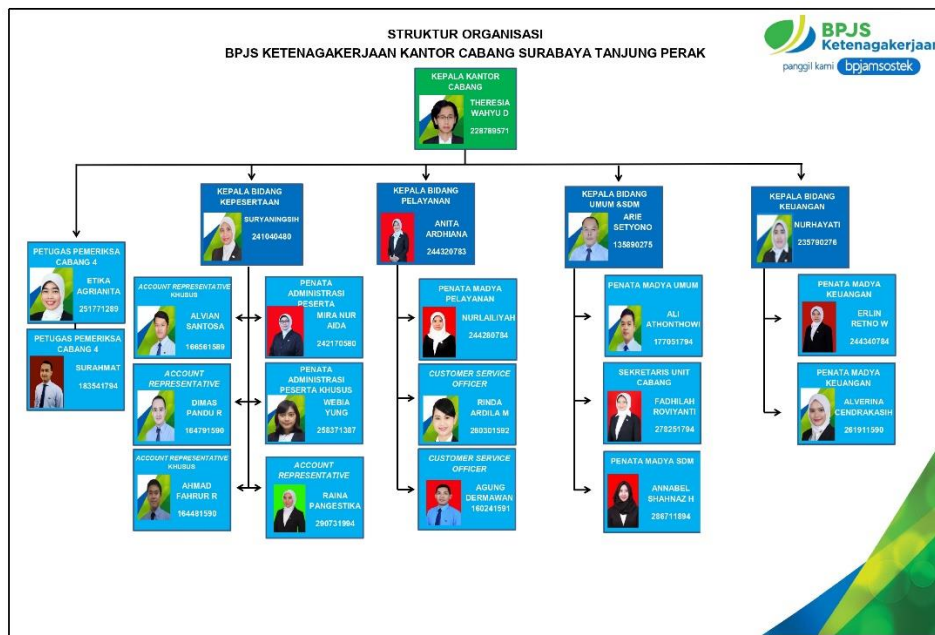


BAB II

ORGANISASI ATAU LINGKUNGAN ORGANISASI MITRA MSIB

II.1 Struktur Organisasi

Struktur Organisasi yaitu sebuah susunan yang terstruktur berbagai unit-unit kerja dalam sebuah organisasi yang ada dimasyarakat. Fungsi adanya struktur organisasi maka kita bisa melihat pembagian kerja dan mengetahui spesialisasi atau peran khusus dari sebuah pekerjaan serta dapat memudahkan pembagian tugas setiap masing-masing divisi dengan jelas. Berikut adalah struktur organisasi BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Tanjung Perak Surabaya.



Gambar 2.1

Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Perak Surabaya Selama kegiatan magang berlangsung, penulis ditempatkan pada Bidang Kepesertaan. Adapun pembagian kerja pada Bidang Kepesertaan Program Khusus adalah sebagai berikut :

1. Kepala Bidang Kepesertaan

Bertanggung jawab dalam Merencanakan, mengkoordinasikan, mengarahkan, dan mengelola program Kepesertaan Pemberi Kerja/Badan Usaha (PK/BU) segmen Penerima Upah (PU), Bukan Penerima Upah (BPU), Keagenan

dan Pekerja Migran Indonesia (PMI) serta program Jasa Konstruksi (Jakon) untuk perluasan dan pengelolaan kepesertaan melalui program *Customer Relationship Management* di Cabang yang selaras dengan strategi kepesertaan Wilayah, memantau dan membina kinerja AR, ARK, PAP, dan PAPK serta mengendalikan pelayanan administrasi kepesertaan, guna memastikan target kepesertaan dan iuran di Cabang tercapai dengan efektif dan efisien.

2. *Account Representative*

Bertanggung jawab dalam menyusun usulan rencana kerja individu, mengoordinasikan dan/atau melaksanakan rencana kegiatan kepesertaan yang telah disetujui dalam proses akuisisi peserta baru atau mendapatkan kembali peserta yang telah keluar, melakukan pembinaan kepada tim-nya dan mengkoordinasikan dan/atau melaksanakan kegiatan pembinaan kepada peserta (sebagai bagian dari program *Relationship* peserta) dan kanal (fisik/non fisik), guna memastikan tercapainya target kepesertaan dan iuran yang telah ditetapkan, serta memberikan pelayanan dan menangani keluhan peserta dengan cepat dan tepat, guna tercapainya tertib administrasi dan terjalinnya hubungan baik dengan peserta Pemberi Kerja/Badan Usaha (PK/BU) segmen Penerima Upah skala besar dan menengah serta Jasa Konstruksi (Jakon).

3. Petugas Administrasi Peserta

Bertanggung jawab dalam menghimpun, memverifikasi, dan mengelola data yang terkait dengan kegiatan kepesertaan, melakukan pelayanan dokumen administrasi kepesertaan guna tersedianya data yang akurat dan lengkap untuk mendukung kelancaran kegiatan kepesertaan oleh *Account Representative* (AR) untuk peserta yang berasal dari Pemberi Kerja/Badan Usaha (PK/BU) segmen Penerima Upah (PU) skala besar dan menengah serta jasa konstruksi dalam lingkup tugas dan sesuai instruksi atasan.

4. *Account Representative* Khusus

Bertanggung jawab dalam menyusun dan melaksanakan kegiatan kepesertaan yang telah disetujui untuk Pemberi Kerja/Badan Usaha (/PK/BU) skala kecil dan mikro, Bukan Penerima Upah (BPU), Keagenan dan Pekerja Migran Indonesia (PMI) dalam seluruh rangkaian proses akuisisi kepesertaan baru dan/atau melaksanakan kegiatan pembinaan sebagai bagian dari program

komunikasi dan *relationship* kepada peserta dan mitra kerjasama guna memastikan tercapainya target kepesertaan dan iuran yang telah ditetapkan, serta memberikan pelayanan dan menangani keluhan peserta dengan cepat dan tepat, guna tercapainya tertib administrasi dan terjalinnya hubungan baik dengan peserta dan mitra kerjasama.

5. Petugas Administrasi Peserta Khusus

Bertanggung jawab dalam menghimpun, memverifikasi, dan mengelola data yang terkait dengan kegiatan kepesertaan, melakukan pelayanan dokumen administrasi kepesertaan guna tersedianya data yang akurat dan lengkap untuk mendukung kelancaran kegiatan kepesertaan oleh *Account Representative* Khusus (ARK) untuk peserta yang berasal dari Pemberi Kerja/Badan usaha (PK/BU) segmen Penerima Upah (PU) skala Kecil-*Mikro*, Bukan Penerima Upah (BPU) dan Pekerja Migran Indonesia (PMI) dalam lingkup tugas dan sesuai instruksi atasan.

II.2 Lingkup Pekerjaan

Pekerjaan yang menjadi kegiatan utama saat MSIB di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Perak Surabaya difokuskan pada bidang kepesertaan. Bidang Kepesertaan merupakan bidang yang memiliki tugas untuk melakukan perluasan kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan dan juga melakukan pembinaan kepada peserta BPJS Ketenagakerjaan. Dengan demikian, selama kegiatan magang berlangsung terdapat tugas lingkup pekerjaan yang dilaksanakan oleh penulis meliputi kegiatan sebagai berikut :

1. Sosialisasi dan Percepatan Kepesertaan

Sosialisasi dan kunjungan ke mitra potensial merupakan kegiatan yang efektif untuk mengoptimalkan percepatan kepesertaan. Adapun tujuan kegiatan ini selain memberikan pemahaman masyarakat tentang pentingnya BPJS Ketenagakerjaan dalam dunia kerja juga bertujuan mengoptimalkan akuisisi potensi yang sudah dirancang sebelumnya.

2. Mengurus Administrasi Peserta

Merupakan kegiatan umum yang dilakukan BPJS Ketenagakerjaan untuk melakukan pencatatan dan pengarsipan data dari para mitra atau peserta BPJS Ketenagakerjaan. Kegiatan ini sangat penting dilakukan karena dapat dijadikan

sumber Analisa dan perbaikan mengenai target kepesertaan dan iuran serta hal-hal yang berhubungan dengan kepesertaan.

3. Pembinaan Kepada Peserta

Kegiatan ini merupakan kegiatan rutin yang dilakukan BPJS Ketenagakerjaan dengan tujuan untuk melakukan tindak lanjut atas kendala atau permasalahan yang dialami peserta BPJS Ketenagakerjaan dengan harapan ada sinergi yang kuat antara BPJS Ketenagakerjaan dengan peserta sehingga akan meningkatkan kepatuhan administrasi, iuran dan loyalitas peserta.

II.3 Deskripsi Pekerjaan

Pekerjaan yang menjadi kegiatan utama saat MSIB di BPJS Ketenagakerjaan yakni membantu *staff* Bidang Kepesertaan Khususnya *Account Representative* Khusus dengan tugas yaitu mengumpulkan data potensi dan melaksanakan kegiatan pemasaran untuk mengakuisisi kepesertaan baru atau mendapatkan kembali peserta yang telah keluar guna memastikan tercapainya target kepesertaan dan iuran yang telah dibebankan serta melaksanakan kegiatan pembinaan peserta (CRM), memberikan pelayanan dan menangani keluhan peserta dengan cepat dan tepat, serta tertibnya administrasi, terjalinnya hubungan baik dengan peserta dan meningkatkan kepesertaan dan iuran yang telah ditetapkan. Adapun kegiatan yang dilakukan selama periode magang berlangsung, yaitu:

1. *Microdential*

Kegiatan *microdential* ini dilakukan melalui pemberian materi dan modul seputar BPJS Ketenagakerjaan serta memahami alur kerja/bisnis yang ada di BPJS Ketenagakerjaan sebagai bekal sebelum terjun ke lapangan saat magang berlangsung, kemudian penelitian akan diberikan melalui kegiatan *pre-test* dan *post-test*. Dalam kegiatan ini penulis mengikuti sesi *microdential* secara *online* dan mempelajari 8 modul:

- Program Jaminan Sosisal Ketenagakerjaan
- Tata Cara Klaim Jaminan Sosisal Ketenagakerjaan
- Kanal-kanal Kpesertaan dan Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan
- *Standard* Pengawasan dan Pemeriksaan Jaminan Sosisal Ketenagakerjaan

- *Powerfull Presentation*
- Komunikasi Lintas Generasi
- *Basic Leadership*
- Membaca dan merangkum satu buku yang berkaitan dengan jurusan/prodi atau jaminan sosial ketenagakerjaan di aplikasi LiLa.

2. *Project*

Pada kegiatan ini penulis diberikan tantangan untuk memahami alur kerja di BPJS Ketenagakerjaan dan sosialisasi di lingkungan kampus, serta akuisisi segmentasi Penerima Upah (PU) dan Bukan Penerima Upah (BPU). Penulis terlibat dalam *project* yang ditetapkan unit kerja kantor pusat atau membuat Laporan Akhir dengan tema terkait jaminan sosial ketenagakerjaan di Indonesia.

3. *Working Experience*

Dalam kegiatan ini penulis dilibatkan langsung dalam pekerjaan riil di BOJS Ketenagakerjaan. Kegiatan *working experience* dilakukan untuk memberikan pengalaman kerja bagi peserta magang. Adapun selama *working experience* ini penulis didampingi oleh *mentor* dan pegawai BPJS Ketenagakerjaan. Dalam pelaksanaannya penulis mengikuti banyak *event* yang telah diprogramkan oleh BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Perak Surabaya. Dalam *event* tersebut kami bertemu banyak mitra yang secara tidak langsung kami juga mendapatkan pengalaman berharga dengan mendapatkan banyak ilmu marketing yang kami dapatkan ketika terjun langsung bertemu mitra dan mengakuisisi kepesertaan. Selain itu penulis juga dilibatkan dalam pekerjaan kantor seperti mengerjakan proses administrasi kepesertaan, melakukan koreksi data peserta, melakukan *entry* data kepesertaan dan *call reminder* perusahaan yang ada tanggungan piutang sehingga penulis dapat memahami dengan *detail* alur proses kerja yang ada di BPJS Ketenagakerjaan.

II.4 Jadwal Kerja

Pelaksanaan magang di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Tanjung Perak Surabaya telah dilaksanakan penulis selama 5 (Lima) bulan, terhitung mulai tanggal 19 Agustus 2022 – 06 Januari 2023 dengan hari kerja sebanyak lima hari kerja dalam satu minggu yakni Senin sampai Jumat mulai Pukul 08.00-17.00 WIB.