



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**PROSEDUR *MAINTENANCE* DATA PESERTA
PADA SISTEM ADMINISTRASI DI DANA PENSIUN
LEMBAGA KEUANGAN (DPLK) BNI**



YESSICA ANGGRIANI SIANTURI

NIM: 2305311056

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan D3 Politeknik Negeri Jakarta

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

2026



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI DIPLOMA-3 ADMINISTRASI BISNIS

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Yessica Anggriani Sianturi
NIM : 2305311056
Program Studi : D3 Administrasi Bisnis
Judul Laporan Tugas Akhir : Prosedur *Maintenance* Data Peserta Pada Sistem Administrasi Di Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK) BNI

Depok, 17 Juli 2026

Kepala Program Studi

Dosen Pembimbing Tugas Akhir

Risya Zahrotul Firdaus M.Si
NIP 198609082020122006

Dr Wahyudi Utomo. S.Sos M.Si
NIP 198007112015041001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Niaga

Dr Wahyudi Utomo. S.Sos M.Si
NIP 198007112015041001



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI DIPLOMA-3 ADMINISTRASI BISNIS

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Yessica Anggriani Sianturi
NIM : 2305311056
Program Studi : D3 Administrasi Bisnis
Judul Laporan Tugas : Prosedur *Maintenancen* Data Peserta Pada Sistem
Akhir Administrasi Di Dana Pensiun Lembaga Keuangan
(DPLK) BNI

Telah berhasil dipertahankan di hadapan tim penguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada program studi Diploma-3 Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta, pada:

Hari : Jumat
Tanggal : 17 Juli 2026
Waktu : 13.00 – 14.15

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

TIM PENGUJI

Ketua Sidang : Dr Wahyudi Utomo, Sos, M.Si
NIP : 198007112015041001
Penguji 1 : Fachri Aditya, M.M
NIP : 199102062022031005
Penguji 2 : Mawarta Onida Sinaga, M.Si
NIP : 196203061990032001

()
()
()

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat, karunia, serta penyertaan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul "Prosedur *Maintenance* Data Peserta Pada Sistem Administrasi di Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK) BNI" dengan baik. Penyusunan Tugas Akhir ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi D3 Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta.

Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini, penulis menyadari bahwa keberhasilan penyelesaiannya tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dukungan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Syamsurizal, S.E., M.M., selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Dr. Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si., selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga sekaligus Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, kepada penulis sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Risya Zahrotul Firdaus, M.Si., selaku Kepala Program Studi D3 Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Jakarta.
4. Seluruh dosen Jurusan Administrasi Niaga Program Studi D3 Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pengalaman, serta pembelajaran yang sangat bermanfaat selama penulis menempuh pendidikan.
5. Seluruh pimpinan dan jajaran Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK) BNI yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan Kegiatan Magang serta memperoleh pengalaman dan data yang mendukung penyusunan Tugas Akhir ini.
6. Ibu Desy Ratna Sari, selaku Manager Operation DPLK BNI sekaligus mentor selama kegiatan Magang, yang telah membimbing, memberikan ilmu,



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

pengalaman, arahan, serta dukungan kepada penulis selama menjalani kegiatan magang.

7. Seluruh karyawan dan staf Divisi Operation DPLK BNI yang telah menerima penulis dengan baik, memberikan bantuan, berbagi pengalaman, serta mendukung proses pembelajaran selama kegiatan magang berlangsung.
8. Kedua orangtua tercinta yaitu, Bapak Benget Sianturi dan Ibu Sitti Rohani yang senantiasa memberikan doa, dukungan, pengorbanan, serta semangat yang tiada henti kepada penulis dalam setiap langkah perjalanan pendidikan hingga penyusunan Tugas Akhir ini.
9. Seluruh keluarga besar yang selalu memberikan doa, perhatian, motivasi, dan dukungan moral kepada penulis selama menjalani perkuliahan hingga menyelesaikan Tugas Akhir.
10. Diri penulis sendiri yang telah berjuang, bertahan, dan terus berusaha dengan penuh kesabaran, semangat dalam menghadapi setiap proses, tantangan, dan hambatan selama menempuh pendidikan hingga akhirnya mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih memiliki keterbatasan dan belum sepenuhnya sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan karya ini di masa yang akan datang. Akhir kata, penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat, baik sebagai tambahan wawasan bagi pembaca maupun sebagai referensi bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Depok, 07 Juli 2026

Penulis



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penulisan	4
1.4 Manfaat Penulisan.....	4
1.5 Metode Pengumpulan Data	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
2.1 Prosedur	7
2.1.1 Pengertian Prosedur	7
2.1.2 Manfaat Prosedur dalam Organisasi	8
2.2 <i>Maintenance</i> Data	9
2.2.1 Pengertian <i>Maintenance</i>	9
2.2.2 Pengertian Data	9
2.2.3 Jenis – Jenis Data	10
2.2.4 Kualitas Data.....	11



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2.2.5 Akurasi Data.....	12
2.2.6 Pengertian <i>Maintenance</i> Data	12
2.3 Sistem Administrasi	13
2.3.1 Pengertian Administrasi	13
2.3.2 Fungsi Administrasi	13
2.3.3 Manfaat Administrasi	14
2.3.4 Pengertian Sistem.....	15
2.3.5 Pengertian Sistem Administrasi	15
2.4 Pensiun	16
2.4.1 Pengertian Pensiun	16
2.4.2 Jenis Jenis Pensiun	16
2.5 Dana Pensiun dan Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK)	18
2.5.1 Dana Pensiun.....	18
2.5.2 Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK)	19
2.5.3 Jenis Kepesertaan DPLK.....	19
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	21
3.1 Sejarah Perusahaan.....	21
3.2 Visi dan Misi Perusahaan	22
3.2.1 Visi	22
3.2.2 Misi	22
3.3 Struktur Organisasi.....	22
3.4 Aktivitas Perusahaan Secara Umum	25
BAB IV PEMBAHASAN	27



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4.1 Prosedur <i>Maintenance</i> Data Peserta Pada Sistem Administrasi di DPLK BNI	27
4.2 Kendala dan Penanganan dalam Proses <i>Maintenance</i> Data Peserta ...	35
4.2.1 Kendala Dalam Proses <i>Maintenance</i> Data Peserta	36
4.2.2 Penanganan Kendala Dalam Proses <i>Maintenance</i> Data Peserta ..	37
BAB V PENUTUP	39
5.1 Kesimpulan	39
5.2 Saran.....	40
DAFTAR PUSTAKA.....	41
LAMPIRAN.....	46

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Perusahaan DPLK BNI.....	21
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi DPLK BNI	23
Gambar 4. 1 Flowchart <i>Maintenance</i> Data Peserta.....	29





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Pilihan Paket Investasi DPLK BNI	26
---	----





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Template Maintenance Bulk Peserta	46
Lampiran 2 Kode Parameter Wilayah	47
Lampiran 3 Kode Parameter Pengisian Data Peserta.....	47
Lampiran 4 Daftar Pertanyaan Wawancara dengan Narasumber 1.....	48
Lampiran 5 Daftar Pertanyaan Wawancara dengan Narasumber 2.....	50
Lampiran 6 Daftar Pertanyaan Wawancara dengan Narasumber 3.....	51
Lampiran 7 Transkrip Wawancara	52
Lampiran 8 Hasil Uji Turnitin.....	58
Lampiran 9 Lembar Checklist Observasi.....	59
Lampiran 10 Hasil Uji Turnitin PNJ	63

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital telah mendorong transformasi besar dalam pengelolaan data di sektor jasa keuangan Indonesia. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) telah menerbitkan POJK Nomor 21 Tahun 2023 tentang Layanan Digital oleh Bank Umum yang mengatur penyelenggaraan layanan digital melalui dukungan infrastruktur teknologi informasi, tata kelola, serta pengendalian dan pengamanan data pada sistem elektronik yang digunakan oleh bank (OJK, 2023). Regulasi tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan data yang akurat, aman, dan terstruktur merupakan aspek penting dalam mendukung penyelenggaraan layanan keuangan berbasis digital. Sejalan dengan upaya tersebut, OJK juga membentuk unit kerja pengelolaan data dan laporan terintegrasi untuk meningkatkan efektivitas pelaporan industri jasa keuangan. Transformasi ini menunjukkan bahwa pengelolaan data yang akurat dan terstruktur melalui sistem administrasi yang baik menjadi kebutuhan mendasar bagi seluruh lembaga keuangan, termasuk Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK).

Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK) merupakan salah satu lembaga keuangan yang perannya semakin besar dalam sistem keuangan nasional. Dalam rentang waktu 2022 hingga 2024, industri DPLK di Indonesia mencatat pertumbuhan aset kelolaan sebesar 9,9%, dengan total aset kelolaan per Desember 2024 mencapai Rp146,1 triliun dan jumlah peserta sebesar 2,8 juta orang (Yunus, 2024). Tren positif ini diperkirakan akan terus berlanjut, di mana Asosiasi Dana Pensiun Lembaga Keuangan (ADPLK) memprediksi jumlah peserta DPLK akan tumbuh di kisaran 5% hingga 7% pada tahun 2026, dengan aset yang tercatat tumbuh stabil di angka 6% hingga 8% secara tahunan dalam tiga tahun terakhir (Kontan, 2025). Lebih lanjut, ADPLK menilai pertumbuhan peserta dana pensiun masih didominasi oleh segmen korporasi, yang menunjukkan bahwa pengelolaan data kepesertaan *corporate* menjadi semakin krusial seiring dengan terus bertambahnya jumlah peserta dari segmen tersebut.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Besarnya jumlah peserta DPLK menunjukkan bahwa kompleksitas pengelolaan administrasi juga semakin meningkat. Setiap peserta memiliki berbagai informasi yang harus dikelola secara berkelanjutan, seperti identitas pribadi, data perusahaan, status kepesertaan, data ahli waris, alamat, hingga riwayat transaksi kepesertaan. Penelitian mengenai pengelolaan DPLK menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan dana pensiun sangat dipengaruhi oleh efektivitas sistem administrasi dan pengelolaan data peserta. Pengelolaan data yang baik akan mendukung ketepatan pembayaran manfaat pensiun, kelancaran administrasi, kepatuhan terhadap regulasi, serta peningkatan kualitas pelayanan kepada peserta (Yunus, 2026).

Salah satu penyelenggara Dana Pensiun Lembaga Keuangan di Indonesia adalah DPLK BNI yang dikelola oleh PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Hingga April 2026, jumlah kepesertaan DPLK BNI telah mencapai lebih dari 841 Ribu peserta yang terdiri atas peserta individu maupun peserta *corporate*. Jumlah peserta yang besar tersebut menunjukkan bahwa DPLK BNI mengelola data kepesertaan dalam volume yang tinggi sehingga membutuhkan sistem administrasi yang mampu menjamin ketepatan, keamanan, dan kemutakhiran data. Kondisi tersebut menjadikan kegiatan *Maintenance* data peserta sebagai salah satu proses operasional yang memiliki peran penting dalam menjaga kualitas informasi yang digunakan dalam berbagai layanan administrasi DPLK.

Kegiatan *Maintenance* data peserta di DPLK BNI tidak hanya merupakan kebutuhan operasional semata, tetapi juga merupakan kewajiban yang didasarkan pada ketentuan regulasi yang berlaku. Berdasarkan Peraturan OJK Nomor 27 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Usaha Dana Pensiun, DPLK diwajibkan untuk mengelola data kepesertaan secara akurat dan mutakhir sebagai bagian dari kepatuhan terhadap pengawasan OJK (OJK, 2023). Selain itu, banyaknya *fields mandatory* yang wajib diisi pada *template Maintenance bulk* juga berkaitan langsung dengan ketentuan Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan (PPATK) selaku lembaga yang mengawasi seluruh transaksi keuangan pada lembaga perbankan maupun non-perbankan di Indonesia, yang mewajibkan data peserta terisi dengan benar sesuai kondisi yang sesungguhnya. Dengan demikian, prosedur *Maintenance* data peserta bukan sekadar

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

rutinitas administratif, melainkan bagian dari upaya DPLK BNI dalam memenuhi kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku.

Dalam praktiknya, kegiatan *Maintenance* data peserta di DPLK BNI dilakukan dalam beberapa kondisi tertentu. Pertama, *Maintenance* dilakukan apabila terdapat permintaan langsung dari peserta atau perusahaan peserta yang menginginkan pembaruan data tertentu seperti perubahan alamat, nomor KTP, atau NPWP. Kedua, *Maintenance* juga dilakukan pada saat peserta mengajukan klaim dana pensiun, di mana apabila ditemukan ketidaksesuaian antara data yang tersimpan dalam sistem administrasi DPLK BNI dengan dokumen pendukung yang diserahkan peserta, maka proses klaim tidak dapat dilanjutkan sebelum data diperbaiki terlebih dahulu. Kondisi-kondisi inilah yang menjadikan kegiatan *Maintenance* data peserta sebagai prosedur yang sangat krusial dalam mendukung kelancaran layanan kepesertaan di DPLK BNI secara keseluruhan.

Dengan jumlah peserta yang telah mencapai lebih dari 841 ribu orang hingga April 2026, kelancaran operasional administrasi kepesertaan di DPLK BNI sangat bergantung pada keakuratan data peserta yang dikelola. Data telah menjadi fondasi bagi lembaga keuangan untuk mengambil keputusan yang lebih presisi, prediktif, dan inklusif, sehingga pengelolaan data yang baik menjadi kunci dalam mendukung layanan yang optimal kepada peserta. Dalam konteks DPLK BNI, data peserta yang tidak akurat atau tidak mutakhir dapat berdampak langsung pada terhambatnya proses klaim manfaat pensiun, kesalahan pelaporan pajak, hingga ketidaksesuaian data yang dapat merugikan peserta. Oleh karena itu, pemahaman yang baik terhadap prosedur *Maintenance* data peserta menjadi hal yang sangat krusial bagi kelancaran operasional DPLK BNI secara keseluruhan.

Berdasarkan pengalaman penulis selama melaksanakan kegiatan magang di DPLK BNI, penulis menemukan bahwa kegiatan *Maintenance* data peserta merupakan salah satu pekerjaan yang paling sering dilakukan oleh bagian operasional. Kendala-kendala yang ditemui seperti ketidak lengkapan data dari peserta, kompleksitas pengisian *template bulk* dengan sekitar 70 *fields*, serta permasalahan kode parameter wilayah yang tidak selalu dapat ditemukan menunjukkan bahwa prosedur

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Maintenance data peserta perlu dipahami secara mendalam agar dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien.

Pemahaman prosedur yang baik tidak hanya bermanfaat bagi kelancaran operasional DPLK BNI, tetapi juga dapat menjadi referensi bagi mahasiswa maupun praktisi yang akan bekerja di bidang administrasi kepesertaan dana pensiun. Atas dasar itulah penulis tertarik untuk mengangkat topik ini sebagai bahan penulisan Tugas Akhir dengan judul "Prosedur *Maintenance* Data Peserta pada Sistem Administrasi di Dana Pensiun Lembaga Keuangan BNI."

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalahnya adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana prosedur *Maintenance* data peserta pada sistem administrasi di DPLK BNI?
- b. Apa saja kendala dan solusi yang dihadapi dalam proses *Maintenance* data peserta di DPLK BNI dan apa solusi penanganannya?

1.3 Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka tujuan penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk menjelaskan prosedur *Maintenance* data peserta pada sistem administrasi di DPLK BNI.
- b. Untuk mengetahui kendala dan solusi yang dihadapi dalam proses *Maintenance* data peserta di DPLK BNI beserta cara penanganannya.

1.4 Manfaat Penulisan

Adapun manfaat penulisan yang diharapkan dari penulisan ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagi Penulis

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Penulisan tugas akhir ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman praktis mengenai prosedur *Maintenance* data peserta *corporate* di industri Dana Pensiun Lembaga Keuangan, serta meningkatkan pemahaman penulis tentang pengelolaan data kepesertaan yang sesuai dengan standar operasional perusahaan di bidang keuangan.

b. Bagi DPLK BNI

Penulisan tugas akhir ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan dokumentasi prosedur *Maintenance* data peserta *corporate* di DPLK BNI, sehingga dapat mendukung peningkatan kualitas pengelolaan data kepesertaan secara lebih sistematis dan terstruktur.

c. Bagi Institusi Pendidikan

Penulisan tugas akhir ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi dan bahan pembelajaran bagi mahasiswa, khususnya yang berkaitan dengan kegiatan operasional administrasi pada lembaga jasa keuangan dan dana pensiun. Selain itu, tugas akhir ini juga diharapkan dapat memperkuat hubungan kerja sama antara institusi pendidikan dengan dunia industri.

d. Bagi Dunia Ilmu Pengetahuan

Penulisan tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan kontribusi berupa gambaran nyata mengenai prosedur pengelolaan dan *Maintenance* data kepesertaan pada Dana Pensiun Lembaga Keuangan di Indonesia, yang dapat menjadi acuan bagi penelitian atau penulisan selanjutnya di bidang administrasi keuangan dan manajemen dana pensiun.

1.5 Metode Pengumpulan Data

Dalam proses pengumpulan data, penulis menggunakan tiga metode secara terpadu, untuk memperoleh data yang selengkap mungkin, yaitu:

a. Teknik Observasi

Teknik observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati objek atau kegiatan yang diteliti secara langsung. Menurut (Setiawati dkk., 2024), observasi dilakukan dengan mengamati dan mencatat perilaku atau

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

fenomena yang terjadi dalam konteks penelitian. Observasi dapat dilakukan secara langsung maupun melalui rekaman video. Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis melakukan observasi secara langsung terhadap kegiatan operasional yang berkaitan dengan proses *Maintenance* data peserta pada DPLK BNI selama pelaksanaan magang berlangsung. Lembar observasi yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada Lampiran 9.

b. Teknik Wawancara

Teknik wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tanya jawab dengan responden untuk memperoleh informasi yang relevan. Menurut (Setiawati dkk., 2024), wawancara dilakukan berdasarkan daftar pertanyaan yang telah disusun secara terstruktur agar data yang diperoleh sesuai dengan kebutuhan. Pelaksanaannya dapat dilakukan secara tatap muka maupun melalui media komunikasi. Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis melakukan wawancara dengan mentor maupun pegawai yang terlibat dalam kegiatan operasional untuk memperoleh informasi mengenai prosedur, kendala, serta upaya dalam proses *Maintenance* data peserta pada DPLK BNI. Daftar pertanyaan wawancara dapat dilihat pada lampiran 4.

c. Teknik Dokumentasi

Teknik dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengumpulkan dan memanfaatkan berbagai dokumen atau arsip yang dibutuhkan. Menurut (Mamuaya dkk., 2025), dokumentasi digunakan untuk memperoleh informasi dari berbagai sumber tertulis, seperti teks, arsip, laporan, catatan, maupun dokumen lain yang relevan dengan tujuan penelitian. Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis mengumpulkan dokumentasi berupa template *Maintenance bulk* peserta *corporate* (Lampiran 1), kode parameter wilayah (Lampiran 2), serta kode parameter pengisian data peserta (Lampiran 3) sebagai data pendukung dalam menjelaskan proses *Maintenance* data peserta pada DPLK BNI

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil kegiatan magang yang telah dilaksanakan oleh penulis di DPLK BNI dan berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya mengenai prosedur *Maintenance* data peserta pada sistem administrasi di DPLK BNI, maka penulis dapat menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- a. Prosedur *Maintenance* data peserta pada sistem administrasi DPLK BNI telah dilaksanakan melalui tahapan yang sistematis, dimulai dari penerimaan permintaan *Maintenance*, penerimaan dan pemeriksaan dokumen, pengecekan data peserta, penentuan metode *Maintenance*, pelaksanaan *Maintenance*, hingga proses verifikasi. Pelaksanaan *Maintenance* dilakukan melalui dua metode, yaitu *Maintenance* secara satuan dan *Maintenance bulk*. *Maintenance* secara satuan dilakukan secara langsung pada sistem administrasi dan dapat diterapkan pada peserta *corporate* maupun peserta individu, sedangkan *Maintenance bulk* hanya diterapkan pada peserta *corporate* yang memiliki nomor kolektif sebagai acuan proses *upload* data menggunakan *template* Excel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur tersebut telah sesuai dengan teori prosedur yang dikemukakan oleh Ida Nuraida (2018) dalam Hardiana dkk. (2024), yaitu bahwa prosedur merupakan serangkaian aktivitas yang disusun secara sistematis sebagai pedoman dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Selain itu, pelaksanaan *Maintenance* melalui sistem administrasi kepesertaan juga sejalan dengan teori sistem administrasi menurut Saputra dkk. (2021), karena seluruh proses pembaruan data dilakukan secara terstruktur melalui komponen, prosedur, dan hubungan kerja yang saling mendukung untuk menghasilkan data peserta yang akurat.
- b. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan staf bagian Operation, pelaksanaan *Maintenance* data peserta pada umumnya telah berjalan dengan baik karena setiap tahapan dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala, baik yang

berasal dari faktor eksternal maupun internal. Kendala eksternal berupa data peserta yang dikirimkan oleh perusahaan peserta sering kali belum lengkap sehingga memerlukan konfirmasi ulang kepada perusahaan. Sementara itu, kendala internal meliputi banyaknya *mandatory field* pada *template Maintenance bulk* yang harus dipenuhi sesuai ketentuan PPATK serta adanya kode parameter wilayah yang belum tersedia sehingga memerlukan penyesuaian secara manual. Untuk mengatasi kendala tersebut, bagian Operation melakukan komunikasi aktif dengan perusahaan peserta guna melengkapi data, tetap mengikuti ketentuan regulasi yang berlaku, serta melakukan pembaruan atau pelaporan terhadap kode parameter yang belum tersedia agar proses *Maintenance* dapat diselesaikan dengan baik.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah diuraikan, penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak terkait, yaitu sebagai berikut.

- a. DPLK BNI perlu membuat format standar pengisian data yang lebih jelas dan disertai panduan kepada perusahaan peserta, sehingga data yang diberikan dapat lebih lengkap dan sesuai dengan kebutuhan sistem sejak awal, guna mengurangi proses bolak-balik komunikasi terkait kelengkapan dokumen.
- b. DPLK BNI perlu melakukan pembaruan dan pengecekan berkala terhadap master data kode parameter wilayah, sehingga kendala kode parameter yang tidak ditemukan saat proses VLOOKUP dapat diminimalisir dan proses pengisian template dapat berjalan lebih efisien.
- c. Mahasiswa atau pihak yang akan melaksanakan kegiatan magang pada bidang sejenis perlu memahami terlebih dahulu alur prosedur serta regulasi yang mendasari ketentuan pengisian data, seperti ketentuan PPATK, agar dapat memahami bahwa kompleksitas suatu prosedur administrasi tidak terlepas dari kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku dalam industri jasa keuangan.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR PUSTAKA

- Aini, N., & Nasution, M. I. P. (2025). *Akurasi Kualitas Data Informasi Pada Sistem Manajemen*. 6(0), 167–186.
- Arfan, S., Yaumi, M., & T. M. yusuf. (2019). Hubungan kinerja staf administrasi dengan hasil pelaporan arsip data pada aplikasi Education Management Information System (EMIS): Penelitian di Madrasah Aliyah Se-Kota Bandung. *Idarah: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 3(2), 289.
- Ben-Daya, M., Kumar, U., & Murthy, D. (2016). *Collection and Analysis of Maintenance Data*. 195–223. <https://doi.org/10.1002/9781118926581.ch9>
- Chandradja, J., & Sabila, F. H. (2025). *Prosedur Perpanjangan Sertifikat Keselamatan Konstruksi Kapal Melalui Sistem SIMKAPEL pada Kantor KSOP Kelas I Dumai oleh PT. Samudera Sarana Karunia Dumai*.
- Colarika, S., & Zahro, F. A. (2023). Konsep Dasar Dalam Sistem Informasi Manajemen Dalam Pendidikan. *ASCENT: Al-Bahjah Journal of Islamic Education Management*, 1(2), 51–60. <https://doi.org/10.61553/ascent.v1i2.58>
- Darmawan. (2020). *Manajemen Lembaga Keuangan Syariah*. UNY Press. <https://books.google.co.id/books?id=XqQPEAAAQBAJ>
- Hardiana, A., Gadzali, S. S., & Kartini, T. (2024). Prosedur Penyaluran Kredit Pra Purna Bhakti Di Bagian Account Officer Konsumer Pada Bank Jabar Banten Kantor Cabang Pembantu Pagaden. *The World of Financial Administration Journal*, 6(1), 23–28. <https://doi.org/10.37950/wfaj.v6i1.2045>

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Herawati, A. R. (2022). *Sistem Informasi Manajemen Pada Organisasi Publik*. Deepublish. <https://books.google.co.id/books?id=DMY0EQAAQBAJ>

Indryani, R. I., Lisna Nadila, Endah Wulandari, & Amelia Septiani. (2024). Pengelolaan Dana Pensiun Yang Efektif dan Efisien dalam Menjamin Kesejahteraan Keuangan di Masa Tua. *Jurnal Penelitian Ekonomi Manajemen dan Bisnis*, 3(3), 180–186. <https://doi.org/10.55606/jekombis.v3i3.4000>

Iswan, M. S. (2025). *Manajemen Pendidikan dan Pelatihan*. PT. RajaGrafindo Persada. <https://books.google.co.id/books?id=7WpzEQAAQBAJ>

Juliardi, B., Sarie, F., Nugroho, A. Y., Lathifaturrahmah, L., Jumrawarsi, J., Wahidhani, E. H., Syahril, S., Salim, A. A., Bayu, E. P. S., & Masri, M. (2025). *Statistika dan Pengolahan Data*. Yayasan Tri Edukasi Ilmiah. <https://books.google.co.id/books?id=VUmWEQAAQBAJ>

Kontan. (2025). *Proyeksi DPLK 2026: ADPLK Optimis Tumbuh 5% - 7%, Ini Kuncinya*. Kontan.co.id. <https://keuangan.kontan.co.id/news/proyeksi-dplk-2026-adplk-optimis-tumbuh-5-7-ini-kuncinya>

Lubis, R. A., & Nasution, M. I. P. (2025). Penerapan Upaya Pengolahan Kualitas Data Untuk Meningkatkan Informasi yang Konsisten. *Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 02(12), 207–214. <https://doi.org/10.5281/zenodo.15641883>

Lusinto, G. (2025). *Teori dan Implementasi Kepemimpinan Pada Organisasi*. Penerbit KBM Indonesia. <https://books.google.co.id/books?id=bExkEQAAQBAJ>

Mamuaya, N. C., Wahyudi, M. P. M. S., Prof. Dr. Nurhasan Syah, M. P. C. S. T., Dr. M. Zainal Arifin, M. P., Jefri Kurniawan, S. T., Ahmad Herlyasa Sosro Pratama, S. P. M. S., Indri Gus Permata Sari, S. P., Hendro Sukoco, S. M. M. M., Dr. Lisa

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Hermawati, S. P. M. S., & Asmalinda Sy, S. K. M. (2025). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Azzia Karya Bersama.
<https://books.google.co.id/books?id=HRJaEQAAQBAJ>

Marliani, L. (2018). Definisi Administrasi Dalam Berbagai Sudut Pandang. *Jurnal Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Galuh*, 5(4), 18–19.
<https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/1743/1407>

Miftah, M., Muzaki, M., Firdiasih, T. A., & Tamrin, M. (2021). *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan Buku I*. Zahira Media Publisher.
<https://books.google.co.id/books?id=4IkzEAAAQBAJ>

Mustajib, & Ansori. (2021). Sistem 1. *Jurnal Comasie*, 02(2), 50–59.
<https://doi.org/10.51772/tarbawi.v2i2.130>

Naurah, A. Y., & Lutfi, M. (2023). Analisis Pentingnya Dana Pensiun sebagai Jaminan Hari Tua. *Jurnal Sahmiyya*, 2(1), 67–73. <https://e-journal.uingusdur.ac.id/sahmiyya/article/873/598/4869>

Naurah, A. Y., & Lutfi, M. (2025). Dana Pensiun Syariah. *Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi dan Keuangan Syariah*, 3(1), 122–135.
<https://doi.org/10.59059/jupiekes.v3i1.2108>

OJK. (2023a). Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2023 Tentang Layanan Digital Oleh Bank Umum. *Otoritas Jasa Keuangan*, 1–33.
[https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Documents/Pages/Layanan-Digital-oleh-Bank-Umum/POJK 21 Tahun 2023. Layanan Digital ole Bank Umum.pdf](https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Documents/Pages/Layanan-Digital-oleh-Bank-Umum/POJK%20Tahun%2023.Layanan%20Digital%20ole%20Bank%20Umum.pdf)

OJK. (2023b). *Peraturan Otoritas JasaKeuangan Nomor 27 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Usaha Dana Pensiun*.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Putri, A. E., & Nasution, M. I. P. (2025). Peran Metadata Management dalam Meningkatkan Kualitas Data Efisiensi Pengambilan Keputusan. *Jurnal Manajemen Bisnis Digital Terkini*, 2(3), 40–50. <https://doi.org/10.61132/jumbidter.v2i3.599>

Raffles, S. A., & Nasution, M. I. P. (2023). Peran Penting Pengolahan Data Dalam Transformasi Bisnis Melalui Analisis. *Jurnal Rimba : Riset Ilmu manajemen Bisnis dan Akuntansi*, 2(1), 341–348. <https://doi.org/10.61132/rimba.v2i1.562>

Rosa, Y. (2025). Perencanaan dan Penerapan Preventive Maintenance Peralatan Laboratorium. *Jurnal Teknik Mesin*, 2(2), 106–119.

Saputra, M., Wahyu Andrian, M. A., & Hikmah, R. (2021). Sistem Informasi Administrasi SDIT Mauritaniiyah. *Jurnal Nasional Komputasi dan Teknologi Informasi (JNKTI)*, 4(2), 131–137. <https://doi.org/10.32672/jnkti.v4i2.2785>

Setiawati, R., Pranadani, A., & Ismail, A. (2024). *Metodologi Penelitian Bisnis: Strategi dan Teknik Penelitian Terkini*. Asadel Liamsindo Teknologi. <https://books.google.co.id/books?id=OkDyEAAAQBAJ>

Situngkir, T. L., Faidah, A. D. N., Maulana, B. I., Rahdian, F., Irma, N., Wirandana, O., Zar'in, Q. Z., Karolin, S. P., & C1nta, P. P. R. (n.d.). *Bank dan Lembaga Keuangan Non Bank*. Penerbit Pustaka Rumah C1nta. Diambil <https://books.google.co.id/books?id=GiiKEAAAQBAJ>

Suhardi, D., & Oktaviani, D. (2022). *Prosedur Pengelolaan Dana Desa di Desa Surian Kecamatan Surian Kabupaten Sumedang*. 4(2), 70–76.

Tampubolon, D., Salasiah, S. S. M. S., Dr. Rini Werdiningsih, M. S., Dra. Sudiarti, M. S., Angely E. E. Sondakh, S. H. M. H., Olivia Tahalele, S. I. P. M. S., Salmah

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Harun, S. A. P. M. A. P., M. Ibnu Ashari R., S. S. M. S., Noviyanti Tue, S. I. P. M. S., & Mikha Tambaritji, S. S. M. A. P. (2025). *Peran Administrasi Dalam Meningkatkan Layanan Publik*. CV Rey Media Grafika.
<https://books.google.co.id/books?id=wGlxEQAAQBAJ>

Thian, A. (2024). *Layanan Perbankan dan Keuangan Mikro*. Penerbit Andi.
<https://books.google.co.id/books?id=HXICEQAAQBAJ>

Wahyuni, N. S. (2024). *Mendefinisikan Ulang Usia Pensiun bagi Pekerja Indonesia*. 2, 1–22.

Yulfiswandi, Jones, Ivan, Marthin, Ricko, Valencia, Rudianto, & Vinna. (2023). Pentingnya Persiapan Dana Pensiun Untuk Masa Depan. *Ganec Swara*, 17(3), 750. <https://doi.org/10.35327/gara.v17i3.507>

Yunus, S. (2024). *Peserta DPLK Tumbuh 1,77 Persen dalam 10 Tahun, Cepat atau Lambat?* Indonesiana by tempo.
<https://www.indonesiana.id/read/174864/peserta-dplk-tumbuh-177-persen-dalam-10-tahun-cepat-atau-lambat>

Yunus, S. (2026). *Optimalisasi Layanan Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK) melalui Pengelolaan Manfaat Pensiun Berkala , Manfaat Lain , dan Iuran Sukarela*. (April), 16–30.

Yunus, S., & Elsyarif, F. N. (2025). Analisis Kepesertaan DPLK Secara Individu dan Karakteristiknya untuk Meningkatkan Penetrasi Dana Pensiun Pekerja Sektor Informal di Indonesia. *Jurnal Publikasi Sistem Informasi dan Manajemen Bisnis*, 4(3), 292–311. <https://doi.org/10.55606/jupsim.v4i3.5333>

Zein, M. H. M., & Septiani, S. (2023). *Ilmu Administrasi Negara*. Sada Kurnia Pustaka.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penerbitan karya ilmiah, penerbitan laporan, penerbitan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LAMPIRAN

Lampiran 1 Template Maintenance Bulk Peserta

1	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1	Nama Sesuai Identitas*	Saluti	Nama Alias	Nama ibu Kandung	Kewarganegaraan*	Jenis ID*	Nomor Identitas*	Jenis Kelamin*	Status Perkawinan*	Tempat Lahir*	Tanggal lahir*	Agama*
2												

1	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V
1	Pendidikan Terakhir*	Email*	No HP*	Usia Pensiun*	No. NPWP	Alamat sesuai Identitas*	Provinsi sesuai Identitas*	Kota/Kab. sesuai Identitas*	Kecamatan sesuai Identitas*	Kelurahan sesuai Identitas*
2										

1	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI
1	Kode Pos sesuai Identitas*	RT sesuai Identitas	RW sesuai Identitas	Alamat tempat tinggal (domisili)*	Provinsi*	Kota/Kab.*	Kecamatan*	Kelurahan*	Kode Pos*	RT	RW	Pekerjaan*	Nama BO sesuai Identitas*
2													
3													

1	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP
1	Nama BO sesuai Identitas**	Nomor Identitas BO**	Alamat BO sesuai Identitas**	Tempat Lahir BO**	Kewarganegaraan BO**	Pekerjaan BO**	Alamat Tempat kerja BO**
2							

1	AQ	AR	AS	AT	AU	AV	AW	AX	AY	AZ
1	Jenis Kelamin BO**	Status perkawinan BO*	sumber dana BO**	penghasilan per tahun BO**	Tujuan dana BO**	Hubungan BO dengan Peserta**	Kriteria PEP	Jabatan PEP**	Kategori PEP**	Sub Kategori PEP**
2										

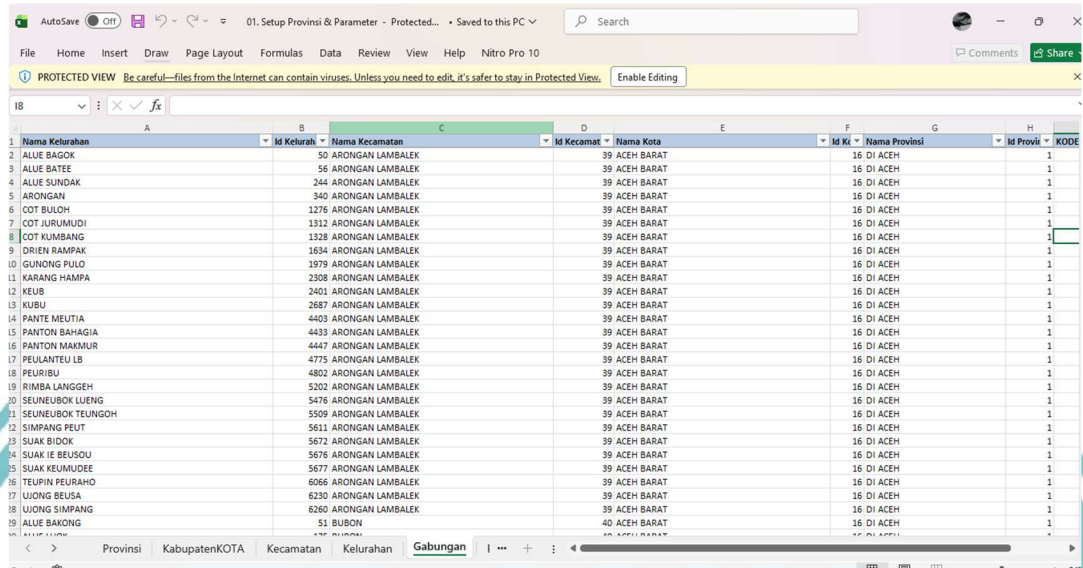
1	BA	BB	BC	BD	BE	BF	BG	BH	BI	BJ	BK
1	Nama Perusahaan PEP**	Alamat Kantor PEP**	Provinsi PEP*	Kota/Kab. PEP*	Kecamatan PEP*	Kelurahan PEP*	Kode Pos PEP*	RT PEP	RW PEP	Nomor telepon kantor PEP**	Penghasilan per bulan PEP**
2											

1	BL	BM	BN	BO	BP	BQ	BR	BS
1	Penghasilan rata-rata per tahun PEP**	Nama Lengkap Ahli Waris	Tanggal Lahir Ahli Waris	Tempat Lahir Ahli Waris	Alamat Ahli Waris sesuai Identitas	Hubungan Ahli Waris dengan Peserta	Sumber Dana*	Tujuan Dana*
2								

1	DI	DU	DV	DW
1	Jenis Rekening	Nomor Pegawai	Nomor Rekening BNI	Kode Cabang Pembuka
2				

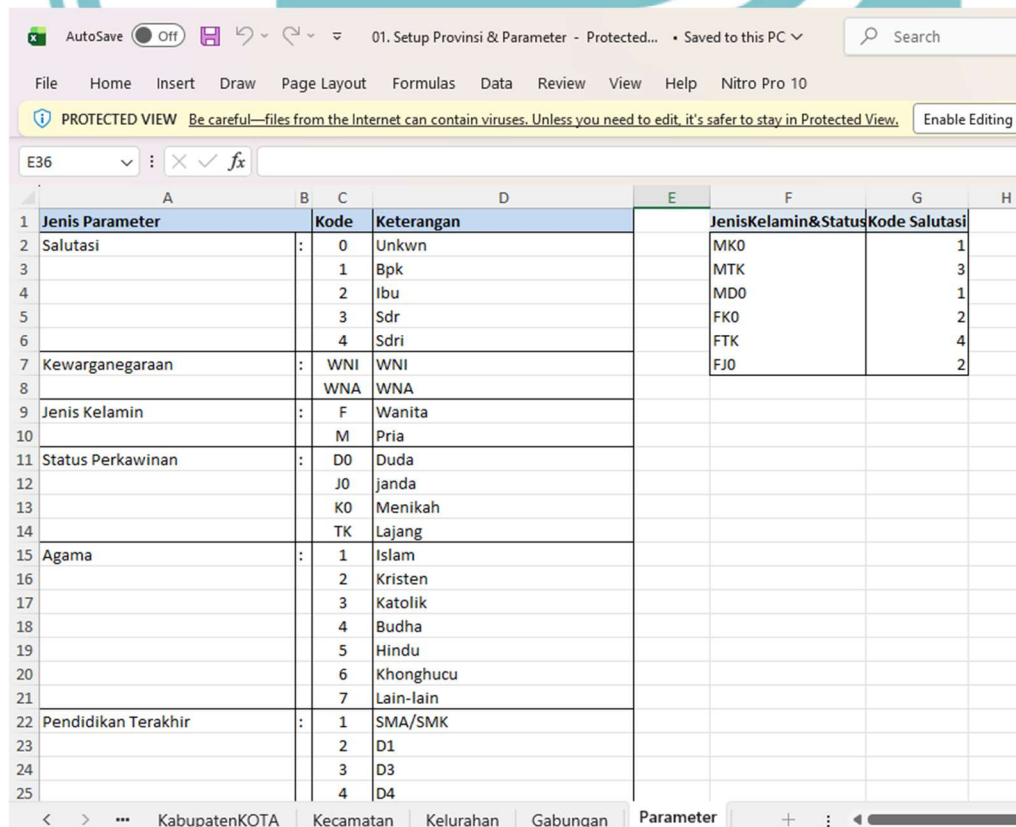
Template *Maintenance* data peserta *corporate* secara *bulk* terdiri atas 75 field. Oleh karena itu, penyajian pada lampiran ini dibagi menjadi beberapa bagian agar nama setiap field tetap terbaca dengan jelas.

Lampiran 2 Kode Parameter Wilayah



Nama Kelurahan	Id Kelurahan	Nama Kecamatan	Id Kecamatan	Nama Kota	Id Kota	Nama Provinsi	Id Provinsi	KODE
ALUE BAGOK	50	ARONGAN LAMBALEK	39	ACEH BARAT	16	DI ACEH	1	
ALUE BATEE	56	ARONGAN LAMBALEK	39	ACEH BARAT	16	DI ACEH	1	
ALUE SUNDAK	244	ARONGAN LAMBALEK	39	ACEH BARAT	16	DI ACEH	1	
ARONGAN	340	ARONGAN LAMBALEK	39	ACEH BARAT	16	DI ACEH	1	
COT BULO	1276	ARONGAN LAMBALEK	39	ACEH BARAT	16	DI ACEH	1	
COT JURUMUDI	1312	ARONGAN LAMBALEK	39	ACEH BARAT	16	DI ACEH	1	
COT KUMBANG	1328	ARONGAN LAMBALEK	39	ACEH BARAT	16	DI ACEH	1	
DRIEN RAMPAK	1834	ARONGAN LAMBALEK	39	ACEH BARAT	16	DI ACEH	1	
GUNONG PULO	1979	ARONGAN LAMBALEK	39	ACEH BARAT	16	DI ACEH	1	
KARANG HAMPA	2308	ARONGAN LAMBALEK	39	ACEH BARAT	16	DI ACEH	1	
KEUB	2401	ARONGAN LAMBALEK	39	ACEH BARAT	16	DI ACEH	1	
KUBU	2687	ARONGAN LAMBALEK	39	ACEH BARAT	16	DI ACEH	1	
PANTE MEUTIA	4403	ARONGAN LAMBALEK	39	ACEH BARAT	16	DI ACEH	1	
PANTON BAHAGIA	4433	ARONGAN LAMBALEK	39	ACEH BARAT	16	DI ACEH	1	
PANTON MAMUR	4447	ARONGAN LAMBALEK	39	ACEH BARAT	16	DI ACEH	1	
PEULANTEU LB	4775	ARONGAN LAMBALEK	39	ACEH BARAT	16	DI ACEH	1	
PEURIBU	4802	ARONGAN LAMBALEK	39	ACEH BARAT	16	DI ACEH	1	
RIMBA LANGGEH	5202	ARONGAN LAMBALEK	39	ACEH BARAT	16	DI ACEH	1	
SEUNEUBOK LUENG	5476	ARONGAN LAMBALEK	39	ACEH BARAT	16	DI ACEH	1	
SEUNEUBOK TEUNGOH	5509	ARONGAN LAMBALEK	39	ACEH BARAT	16	DI ACEH	1	
SIMPANG PEUT	5611	ARONGAN LAMBALEK	39	ACEH BARAT	16	DI ACEH	1	
SUAK BIOD	5672	ARONGAN LAMBALEK	39	ACEH BARAT	16	DI ACEH	1	
SUAK IE BELISOU	5676	ARONGAN LAMBALEK	39	ACEH BARAT	16	DI ACEH	1	
SUAK KEUMUDEE	5677	ARONGAN LAMBALEK	39	ACEH BARAT	16	DI ACEH	1	
TEUPIN PEURAOH	6066	ARONGAN LAMBALEK	39	ACEH BARAT	16	DI ACEH	1	
UJONG BEUSA	6230	ARONGAN LAMBALEK	39	ACEH BARAT	16	DI ACEH	1	
UJONG SIMPANG	6260	ARONGAN LAMBALEK	39	ACEH BARAT	16	DI ACEH	1	
ALUE BARONG	51	BUSON	40	ACEH BARAT	16	DI ACEH	1	

Lampiran 3 Kode Parameter Pengisian Data Peserta



Jenis Parameter	Kode	Keterangan	JenisKelamin&Status	Kode Salutati
Salutati	0	Unkwn	MK0	1
	1	Bpk	MTK	3
	2	Ibu	MD0	1
	3	Sdr	FK0	2
	4	Sdri	FTK	4
			FJ0	2
Kewarganegaraan	WNI	WNI		
	WNA	WNA		
Jenis Kelamin	F	Wanita		
	M	Pria		
Status Perkawinan	D0	Duda		
	J0	janda		
	K0	Menikah		
	TK	Lajang		
Agama	1	Islam		
	2	Kristen		
	3	Katolik		
	4	Budha		
	5	Hindu		
	6	Khonghucu		
	7	Lain-lain		
Pendidikan Terakhir	1	SMA/SMK		
	2	D1		
	3	D3		
	4	D4		

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 4 Daftar Pertanyaan Wawancara dengan Narasumber 1



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

Jalan Prof.DR.G.A.Siwabessy, Kampus UI, Depok 16425
Telepon (021) 7270036, Hunting, Fax (021) 7270034
Laman: <http://www.pnj.ac.id> Posel: humas@pnj.ac.id

Identitas Informan

Nama Narasumber: Eunike

Jabatan: Staff Operasional

A. Kategori I: Alur Awal dan Sumber Permintaan Perubahan Data

1. Bagaimana alur awal proses *Maintenance* data peserta dimulai di bagian operasional? Apakah ada unit kerja lain (seperti Bagian Klaim atau *Customer Care*) yang menjadi perantara, atau mayoritas langsung dari nasabah?
2. Dalam kondisi seperti apa Bagian Klaim mengajukan permintaan *Maintenance* data peserta ke bagian operasional?

B. Kategori II: Media Komunikasi dan Karakteristik Dokumen Masuk

1. Melalui media atau kanal apa saja nasabah biasanya mengirimkan dokumen permintaan *Maintenance* data?
2. Apabila permintaan dikirimkan melalui email, siapa pihak resmi dari sisi nasabah yang biasanya mengirimkan email tersebut? Apakah dari perwakilan perusahaan langsung?

C. Kategori III: Metode Pengolahan Data (*Maintenance* Biasa vs. Template *Bulk*)

1. Bagaimana bentuk format data yang dikirimkan oleh nasabah untuk *Maintenance* umum/biasa? Apakah nasabah mengirimkan data mentah beserta dokumen pendukung (soft file), atau sudah dalam bentuk format siap upload?

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2. Kapan bagian operasional memutuskan untuk menggunakan metode *Maintenance* berbasis template (secara massal/*bulk*) dibandingkan dengan *Maintenance* langsung di sistem?
3. Apa kaitan antara proses Buka Rekening Kolektif (Burekol) dengan kebutuhan melakukan *Maintenance* kode cabang menggunakan template?
4. Secara hakikat dan fungsional sistem, apa perbedaan mendasar dalam proses eksekusi antara permintaan *Maintenance* spesifik dari nasabah langsung dengan *Maintenance* yang menggunakan template massal?

D. Kategori IV: Validasi Dokumen

1. Bagaimana kebijakan operasional apabila dokumen yang dilampirkan oleh nasabah dinyatakan tidak lengkap atau tidak memenuhi syarat (misalnya: meminta pembaruan NPWP namun lupa melampirkan kartu NPWP)?

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Lampiran 5 Daftar Pertanyaan Wawancara dengan Narasumber 2



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

Jalan Prof.DR.G.A.Siwabessy, Kampus UI, Depok 16425
Telepon (021) 7270036, Hunting, Fax (021) 7270034
Laman: <http://www.pnj.ac.id> Posel: humas@pnj.ac.id

Identitas Informan

Nama Narasumber: Azriel

Jabatan: Staff Operasional

A. Kategori I: Asal Permintaan *Maintenance Bulk*

1. Apa saja faktor utama yang melatarbelakangi dilakukannya proses *Maintenance* peserta secara *bulk* (massal) di bagian operasional?

B. Kategori II: Batasan Sistem dan Alur Operasional Pengolahan Data Massal (*Bulk*)

1. Apakah metode *Maintenance bulk* (menggunakan template) dapat diimplementasikan untuk melakukan pembaruan data pada jenis kepesertaan individu atau perorangan?
2. Bagaimana tahapan atau alur kerja sistematis yang harus dilalui staf operasional dalam mengeksekusi *Maintenance bulk*, mulai dari penerimaan instruksi, proses pengecekan data awal, hingga tahap *upload* ke dalam sistem?

C. Kendala Dalam Melakukan *Maintenance Data Peserta*

1. Selama proses pelaksanaan pengolahan data peserta secara massal (*Maintenance bulk*), apa saja kendala teknis (seperti *system error*, kegagalan *upload*, atau ketidaksesuaian parameter) yang sering ditemui oleh staf operasional?

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 6 Daftar Pertanyaan Wawancara dengan Narasumber 3



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

Jalan Prof.DR.G.A.Siwabessy, Kampus UI, Depok 16425
Telepon (021) 7270036, Hunting, Fax (021) 7270034
Laman: <http://www.pnj.ac.id> Posel: humas@pnj.ac.id

Identitas Informan

Nama: Desy R

Jabatan: Manager Bagian Operasional

A. Kategori: Kendala Dalam Melakukan *Maintenance* Data Peserta.

1. Apa kendala atau kesulitan yang paling sering dihadapi di lapangan dalam melakukan proses *Maintenance* data peserta ?
2. Apa tindakan yang harus dilakukan oleh tim operasional apabila data yang diberikan oleh perusahaan belum lengkap?
3. Mengapa template Burekol dan *Maintenance* memiliki banyak sekali kolom yang bersifat *mandatory* (wajib diisi)?
4. Selain ketidaklengkapan data umum, apa contoh kesulitan lain dari pihak perusahaan yang berada di luar kontrol tim operasional?

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 7 Transkrip Wawancara

1. Hasil Wawancara dengan Eunike

Topik : Alur Awal Proses *Maintenance* Data Peserta
 Pewawancara : Jessica (Penulis)
 Narasumber 1 : Eunike (Staff Operasional BNI)

Jessica	Halo, Kak Eunike. Maaf nih ganggu waktunya sebentar. Aku mau nanya-nanya sedikit boleh ya Kak, terkait alur awal proses <i>Maintenance</i> data peserta di bagian operasional? Jadi biar lebih kebayang langsung proses riilnya gimana
Eunike	Halo, Jes Iya boleh banget, santai aja. Alur gimananya nih yang mau kamu tanyain? Apa bagian mananya yang masih bingung?
Jessica	Ini Kak, biasanya proses <i>Maintenance</i> data peserta itu diawali dari mana ya, Kak? Apakah dari bagian operasional yang langsung menerima permintaan perubahan data secara langsung dari peserta, atau permintaan tersebut sebenarnya diproses terlebih dahulu oleh bagian klaim atau CC (Customer Care) baru nanti diteruskan ke bagian operasional?
Eunike	Oh, kalau itu utamanya permintaan langsung dari nasabah, Jes. Tapi kalau dari bagian klaim, biasanya ada juga permintaan <i>Maintenance</i> . Itu karena kadang ada data yang salah, jadi klaimnya nggak bisa dilakukan pencairan. Nah, jadinya kita lakukan maintain berdasarkan request dari bagian klaim tersebut.
Jessica	Oh, begitu. Berarti jalurnya bisa dari nasabah langsung atau dari klaim ya. Nah, kalau yang dari nasabah langsung ke bagian operation itu biasanya lewat apa, Kak? Apa via email atau gimana?
Eunike	Iya, benar, biasanya by email. Kadang emailnya itu dikirim dari perusahaannya langsung, atau bisa juga melalui RM (Relationship Manager). Soalnya kalau di tempat kita, mayoritas nasabah yang kita maksud itu bentuknya perusahaan ya, Jes. Selain itu, ada juga kok yang lewat surat masuk, ya yang seperti kamu registrasi selama ini.
Jessica	Paham, Kak. Terus kalau misalnya mereka ngirim dokumennya lewat email gitu, bentuk data yang mereka kasih ke kita biasanya gimana, Kak? Apakah mereka sudah langsung input datanya ke template <i>Maintenance</i> terus nanti tim operation tinggal coding parameter dan upload saja, atau datanya itu masih berupa data mentah yang bikin tim operation harus masukin satu-satu secara manual ke template?

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Eunike	Kalau untuk <i>Maintenance</i> yang biasa (individu), itu nggak yang kayak burekol (buka rekening kolektif) gitu, Jes. Mereka cuma menginfokan saja apa saja poin yang mau di- <i>maintain</i> , terus mereka melampirkan dokumen aslinya dalam bentuk soft file. Jadi kita sesuaikan dari situ. Nah, kalau <i>Maintenance</i> yang pakai template itu, biasanya cuma untuk <i>maintain</i> kode cabang aja. Dan itu pun dilakukan kalau memang lagi ada proses burekol.
Jessica	Oh, berarti kalau <i>Maintenance</i> yang pakai template itu biasanya khusus karena ada burekol aja ya Kak, buat kepentingan <i>maintain</i> kode cabangnya?
Eunike	Yess, betul banget. Sebenarnya beda di teknis aja sih, tapi secara hakikatnya sama aja. Yang pakai template itu dikarenakan jumlah datanya banyak, jadi dibuat secara massal atau <i>bulk</i> . Sementara kalau permintaan langsung dari nasabah, biasanya datanya sudah sangat spesifik mengenai apa yang mau di- <i>maintain</i> , jadinya bisa langsung kita eksekusi dari sistem.
Jessica	Satu lagi, Kak. Kalau misalnya ada kasus dokumennya nggak lengkap, itu biasanya gimana ya, Kak? Misalkan nasabah mau <i>maintain</i> data NPWP, tapi ternyata kartu NPWP-nya nggak dikasih atau mereka lupa menyertakan di lampiran. Kasus kayak gitu pernah terjadi nggak, Kak? Dan solusinya gimana?
Eunike	Wah, kalau dokumennya nggak lengkap, itu jelas gabisa diproses, Jes. Solusinya, kita akan balas email mereka dan meminta mereka untuk tetap melengkapi dokumen yang kurang tersebut terlebih dahulu. Nggak bisa ditoleransi kalau dokumen wajibnya nggak ada.
Jessica	Wah, oke deh kalau begitu. Sekarang aku jadi jauh lebih paham alur prosesnya dari awal sampai penanganannya. Oke, terima kasih banyak ya, Kak Eunike, atas penjelasannya! Membantu banget ini.
Eunike	Iya, sama-sama, Jes! Semangat ya.

2. Hasil Wawancara dengan Mas Azriel

Topik : Pendalaman Proses *Maintenance Bulk* & Perbedaannya dengan *Maintenance* Biasa

Pewawancara : Jessica (Penulis)

Narasumber : Azriel (Staff Operasional)

Jessica:	Halo, Mas Azriel. Maaf nih Mas, ganggu waktunya sebentar di sela-sela kerjaan. Aku mau nanya-nanya sedikit lagi nih Mas, buat
----------	---

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

	ngelanjutin yang kemarin soal operasional, khususnya tentang proses <i>Maintenance bulk</i> . Boleh ya, Mas?
Mas Azriel:	Halo, Jes! Iya boleh, santai aja. Mau nanya bagian mananya nih?
Jessica	Ini Mas, aku mau nanya soal asal permintaannya dulu. Kalau untuk permintaan <i>Maintenance</i> data peserta <i>corporate</i> yang sifatnya <i>bulk</i> atau massal gitu, biasanya asalnya dari mana ya, Mas? Apakah langsung dikirim dari peserta perusahaannya sendiri, atau malah lewat bagian lain dulu baru ke operasional?
Mas Azriel:	Oh, kalau itu pada umumnya permintaan <i>Maintenance</i> peserta <i>corporate</i> biasanya terjadi apabila ada permintaan langsung dari pihak perusahaan melalui email, Jes. Atau bisa juga dipicu karena adanya perubahan nomor kolektif pada peserta tersebut.
Jessica:	Oh, lewat email perusahaan atau karena nomor kolektifnya berubah ya. Nah, kalau untuk peserta individu atau perorangan gitu, apakah <i>Maintenance bulk</i> ini bisa dilakukan juga, Mas? Terus kalau bisa, alur prosesnya dari awal sampai akhir gimana ya?
Mas Azriel:	Nah, kalau untuk <i>Maintenance bulk</i> itu hanya bisa dilakukan untuk peserta <i>corporate</i> , Jes. Kenapa? Karena di sistem itu kita butuh input nomor kolektifnya. Jadi kalau untuk individu nggak bisa <i>bulk</i> .
Mas Azriel:	Kalau untuk alurnya sendiri, pertama diawali karena adanya permintaan <i>Maintenance</i> data peserta dari perusahaan, atau pas ada perubahan nomor kolektif saat kita mau <i>upload</i> data iuran peserta tersebut. Nah, setelah ada permintaan, langkah selanjutnya kita cek dulu data peserta sebelum dilakukan <i>Maintenance</i> . Kalau udah oke, kita <i>download</i> template <i>upload Maintenance</i> peserta <i>bulk</i> -nya. Terus tinggal kita input deh nomor-nomor rekening yang ingin dilakukan <i>Maintenance</i> ke dalam template tadi. Habis itu baru kita <i>upload</i> ke sistem, terus kita <i>request approval</i> verifikasi ke pejabat/checker, setelah di- <i>approve</i> , terakhir tinggal kita cek lagi data pesertanya di sistem apakah sudah ter-update atau belum. Gitu alurnya.
Jessica:	Wah, Berarti intinya harus ada nomor kolektif ya Mas, makanya cuma bisa buat yang <i>corporate</i> . Terus Mas, kalau komparasi langsungnya nih, apa sih perbedaan mendasar antara <i>Maintenance bulk</i> sama <i>Maintenance</i> yang biasa?
Mas Azriel:	Perbedaan utamanya itu ada pada jumlah data yang mau kita lakukan <i>Maintenance</i> , Jes. Kalau untuk <i>Maintenance</i> peserta secara biasa, itu kita lakukan secara langsung di sistem. Jadi kita cari nomor rekening

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

	pesertanya satu-persatu, terus kita input manual satu-persatu juga. Sedangkan kalau <i>Maintenance bulk</i> , kita bisa langsung input banyak nomor rekening sekaligus ke dalam template yang tadi, terus tinggal sekali <i>upload</i> aja langsung di sistem. Jadi jauh lebih ringkas kalau datanya banyak.
Jessica:	Kebayang Mas, kalau dikit mending langsung di sistem, kalau banyak pakai template biar cepat. Terus terakhir nih Mas, selama Mas Azriel megang proses ini, apa saja sih kendala yang sering ditemui di lapangan pas lagi melakukan <i>Maintenance bulk</i> ? Terus biasanya cara penanganannya gimana, Mas?
Mas Azriel:	Oh, kalau untuk kendala ya... sejauh ini sih, untuk saat ini belum ada kendala yang berarti kok, Jes. Semuanya masih berjalan aman dan lancar-lancar aja prosesnya.
Jessica:	Wah, bersyukur deh kalau lancar terus ya Mas, aman berarti sistemnya. Oke deh Mas Azriel, Makasih banyak ya Mas atas waktu dan penjelasannya, sori nih jadi ganggu tadi
Mas Azriel:	Iya, siap, sama-sama Jes

3. Hasil Wawancara dengan Mba Desi

Topik : Kendala dalam Proses *Maintenance* Data Peserta

Pewawancara : Jessica Anggriani (Penulis)

Narasumber : Desi (Manager Operasion)

Jessi	Oh iya, Mbak, kalau selama ini dalam melakukan proses <i>Maintenance</i> data peserta ataupun Burekol (Buka Rekening Kolektif), kendala atau kesulitan apa saja sih yang sebenarnya paling sering dihadapi di lapangan?
Mbak Desi	Jadi gini, kita itu punya template Burekol sama <i>Maintain</i> yang jumlah kolomnya kurang lebih sama. Itu plus minus ada sekitar 70 sekian baris (field). Nanti coba kamu perhatikan dan buktikan sendiri saja selama ini pas ngerjain, ada berapa baris pastinya. Nah, permasalahan yang selanjutnya muncul adalah ketika proses Burekol atau ketika <i>Maintain</i> , data yang diberikan oleh pihak perusahaan itu belum lengkap. Poin ini yang sering jadi kendala.

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Jesi	Kalau datanya belum lengkap seperti itu, tindakan apa yang biasanya harus kita lakukan, Mbak?
Mbak Desi	Berarti kan jalurnya kita harus <i>follow up</i> lagi ke perusahaannya. Bisa langsung ke perusahaannya, atau melalui RM (Relationship Manager). Berarti di sini yang terjalin adalah proses komunikasi. Nah, dilemanya di sini, Jes. Kalau data belum lengkap terus nggak kita proses dulu, itu bisa menghambat bisnis. Tapi kalau kita paksakan proses, secara proseduralnya kurang... kurang apa ya? Kurang efektif dan kurang tepatlah.
Jessica	Contoh konkret ketidaklengkapannya yang bikin serba salah itu seperti apa, Mbak?
Mbak Desi	Misal, kolom alamat email nasabah belum dicantumin. Terus pas dikonfirmasi, responnya, " <i>Nggak bisa diproses, Mbak/Mas, kalau nggak ada alamat email.</i> " Terus solusinya kita ngisi apa di sistem? Akhirnya ada yang ngisi, " <i>Bikin aja data tiruan, misal tidakadaemail@gmail.com.</i> " Kamu pernah nggak nemu yang kayak gitu?
Jessica	Eh iya, pernah Mbak. Tapi kalau diisi buatan begitu, sebenarnya menyalahi aturan nggak sih, Mbak?
Mbak Desi	Menyalahi nggak sebenarnya proseduralnya? Ya menyalahi. Tapi di sisi lain, kalau kita saklek minta ke perusahaan, mereka kadang bilang, " <i>Ya nanti kita lengkapi segera, tapi ini kita mau setoran jadi harus dibukain rekening dulu sekarang.</i> " Nah, kalau kita tahan, kita dianggap menghambat bisnis, padahal duit mau masuk nih. Iya kan? Ini nanti coba kamu ingat-ingat lagi deh pas kamu ngerjain, kesulitan-kesulitan seperti ini yang perlu kamu gali lagi untuk TA-mu.
Jessica	Wah, dilema banget ya, antara nunggu patuh prosedur atau ngejar bisnis. Tapi Mbak, kenapa kolom di templatnya kok bisa banyak banget ya sampai 70 <i>field</i> ? Terus kenapa banyak banget yang statusnya <i>mandatory</i> (wajib diisi)?
Mbak Desi	Nah, kenapa banyak yang <i>mandatory</i> dan kalau nggak diisi nggak bisa di- <i>upload</i> ke sistem? Di sini soalnya beririsan dengan ketentuan PPATK.
Jessica	PPATK itu lembaga yang seperti apa, Mbak? Hubungannya sama data kita apa?
Mbak Desi	PPATK ini kayak satu lembaga yang tugasnya mengawasi transaksional keuangan di seluruh lembaga bank maupun non-bank. Jadi, PPATK ini mau semua <i>field</i> data nasabah yang dibutuhkan itu terisi dengan benar dan sesuai dengan kondisi yang sesungguhnya (<i>valid</i>). Tapi kan balik lagi ke kendala tadi. Kalau datanya nggak <i>valid</i> terus kita komunikasiin ke perusahaan, perusahaannya lambat atau nggak mau ngasih, itu menghambat bisnis. Tapi kalau kita asal proses biar

	cepat, prosedurnya yang menyalahi dan kurang efektif. Jadi serba salah kan? Sebenarnya masalahnya balik lagi ke komitmen data dari nasabah.
Jessica	Berarti kendala utamanya memang dari kedisiplinan perusahaan dalam memberikan data ya, Mbak?
Mbak Desi	Betul. Bahkan ada juga tipe perusahaan yang emang dari awal dia nggak mau ngasih data pegawainya sama sekali secara lengkap. Jadi mereka cuma kayak mau ngasih Nama, Nomor Pegawai, sama Tanggal Berakhir kerja. Udah, gitu doang. Nah, hal-hal seperti ini sebenarnya banyak yang berada di luar kontrol kita selaku tim operasional. Itulah letak kesulitannya.
Jessica	Wah, kebayang Mbak, ternyata di balik proses <i>input</i> data itu ada benturan antara <i>compliance</i> aturan PPATK dengan target bisnis perusahaan ya.. Makasih banyak ya, Mbak, atas penjelasannya!
Mbak Desi	Iya, sama-sama Jes. Diingat-ingat lagi ya kendala teknisnya pas kamu praktik, biar analisisnya tajam.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



Lampiran 8 Hasil Uji Turnitin

TA YESSICA AB 6A turnitin_sc_mrtdt3t4m_qfkp

ORIGINALITY REPORT

13%

SIMILARITY INDEX

PRIMARY SOURCES

1	es.scribd.com Internet	93 words — 1%
2	repository.pnj.ac.id Internet	62 words — 1%
3	ejurnal.kampusakademik.co.id Internet	48 words — < 1%
4	duitpintar.com Internet	38 words — < 1%

link dokumen: <https://drive.google.com/file/d/1P7GxXs6TaaCdvF5G1-5vcqoQ00za1qrF/view?usp=drivesdk>

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 9 Lembar Checklist Observasi

LEMBAR CHECKLIST OBSERVASI PROSEDUR MAINTENANCE DATA PESERTA PADA SISTEM ADMINISTRASI DI DANA PENSIUN LEMBAGA KEUANGAN (DPLK) BNI					
NO	Aspek Yang Diamati	Indikator yang Diamati	Ya	Tidak	Keterangan
A. Penerimaan Maintenance Data					
1	Penerimaan permintaan <i>maintenance</i>	Permintaan <i>maintenance</i> data diterima oleh bagian Operation dari pihak yang berkepentingan.	✓		Permintaan berasal dari Peserta melalui bagian Klaim, Customer Care (CC), Relationship Manager (RM), maupun Peserta langsung ke bagian Operation.
2	Kelengkapan dokumen pendukung	Permintaan <i>maintenance</i> disertai dokumen pendukung sesuai jenis perubahan data.	✓		Dokumen yang diterima antara lain KTP, NPWP, KK, buku tabungan simponi, formulir klaim, dan dokumen pendukung lainnya.
3	Kelengkapan dokumen	Seluruh permintaan <i>maintenance</i> diterima dengan dokumen yang lengkap.		✓	Masih ditemukan dokumen peserta yang belum lengkap sehingga bagian Operation meminta kelengkapan data kepada pihak pengaju sebelum proses <i>maintenance</i> dilanjutkan.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

B. Pemeriksaan Dokumen dan Data Peserta					
4	Pemeriksaan Dokumen	Bagian Operation melakukan pemeriksaan kelengkapan dokumen sebelum proses maintenance.	✓		Pemeriksaan dilakukan untuk memastikan dokumen memenuhi persyaratan perubahan data.
5	Pengecekan data peserta	Bagian Operation membandingkan data pada sistem dengan dokumen pendukung peserta.	✓		Data dibandingkan untuk memastikan perubahan sesuai dengan kondisi peserta yang sebenarnya.
6	Penanganan ketidaksesuaian data	Seluruh data yang diterima telah sesuai sehingga tidak memerlukan konfirmasi ulang.		✓	Apabila ditemukan ketidaksesuaian atau data belum lengkap, bagian Operation melakukan konfirmasi kepada pihak pengaju sebelum proses dilanjutkan.
C. Pelaksanaan Maintenance Data					
7	Penentuan metode maintenance	Metode maintenance ditentukan sesuai karakteristik perubahan data peserta.	✓		Maintenance dilakukan melalui metode satuan atau metode maintenance bulk.
8	Pelaksanaan maintenance satuan	Perubahan data dilakukan secara langsung melalui sistem administrasi kepesertaan.	✓		Digunakan untuk peserta corporate maupun peserta individu sesuai menu pada sistem.
9	Pelaksanaan maintenance bulk	Perubahan data menggunakan template Excel dan hanya diterapkan pada peserta corporate.	✓		Template digunakan untuk peserta dalam satu nomor kolektif sebelum di-upload ke sistem.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

10	Penggunaan kode parameter	Seluruh kode parameter yang dibutuhkan telah tersedia pada sistem.	✓	Masih terdapat kode parameter wilayah yang belum tersedia sehingga dilakukan penyesuaian manual atau pelaporan kepada pihak terkait.
11	Validasi hasil upload	File maintenance bulk selalu berhasil di-upload pada percobaan pertama.	✓	Terkadang file yang di upload masih terdapat kesalahan misal kesalahan penginputan kode parameter, sehingga proses upload pada sistem terkendala dan menghasilkan error file sehingga perlu dilakukan perbaikan data dan upload ulang.
12	Efisiensi pengisian template bulk	Pengisian template maintenance bulk dapat dilakukan secara efisien tanpa kendala.	✓	Banyaknya mandatory field yang harus diisi sesuai ketentuan PPATK menyebabkan proses pengisian memerlukan waktu lebih lama. Padahal terkadang data yang ingin diperbaiki hanya satu atau dua kategori.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

D. Verifikasi dan Penyelesaian					
13	Verifikasi data	Hasil maintenance diajukan kepada petugas yang memiliki hak approval.	✓		Verifikasi hanya dilakukan oleh pengguna yang memiliki kewenangan pada sistem.
14	Persetujuan perubahan data	Seluruh permintaan maintenance langsung memperoleh persetujuan pada verifikasi pertama.		✓	Apabila ditemukan ketidaksesuaian, data dikembalikan kepada petugas yang melakukan maintenance untuk diperbaiki sebelum diajukan kembali.
15	Penyelesaian maintenance	Data peserta berhasil diperbarui pada sistem setelah memperoleh persetujuan verifikasi.	✓		Setelah memperoleh approval, perubahan data tersimpan pada sistem administrasi DPLK BNI.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 10 Hasil Uji Turnitin PNJ

AB6A_Yessica Anggriani Sianturi_TA.pdf
Politeknik Negeri Jakarta

Document Details

Submission ID b6a6d13d18146875767	71 Pages
Submission Date Jul 27, 2026, 11:52 AM GMT+7	13,491 Words
Download Date Jul 27, 2026, 12:19 PM GMT+7	91,496 Characters
File Name AB6A_Yessica Anggriani Sianturi_TA.pdf	
File Size 1.2 MB	

✓ iTheriscate Page 1 of 80 - Cover Page Submission ID: b6a6d13d18146875767

✓ iTheriscate Page 2 of 80 - Integrity Overview Submission ID: b6a6d13d18146875767

16% Overall Similarity
The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text
- Cited Text

Top Sources

18%	Internet sources
5%	Publications
2%	Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags
0 Integrity Flags for Review
No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.