

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan industri asuransi di Indonesia menunjukkan angka kemajuan yang cukup tinggi. Perusahaan asuransi menunjukkan geliat pertumbuhan di dalam usaha yang mereka jalankan, yang mana semakin hari semakin banyak nasabah baik instansi ataupun masyarakat yang menggunakan layanan asuransi di dalam kehidupan mereka. Kesadaran instansi dan masyarakat akan pentingnya sebuah perlindungan atas berbagai macam risiko yang bisa terjadi dan menimpa diri mereka sewaktu-waktu adalah salah satu penyebab tingginya jumlah pengguna asuransi belakangan ini.

Industri asuransi mengalami perkembangan yang cepat dan semakin baik setiap harinya. Selain meningkatkan pelayanan kepada para nasabahnya, perusahaan asuransi juga melakukan berbagai macam usaha untuk bisa tetap memperluas dan memajukan bisnis yang mereka jalankan selama ini. Salah satu langkah yang dilakukan adalah dengan cara mengeluarkan berbagai produk baru dan lebih inovatif bagi nasabahnya. Saat ini, produk asuransi tidak hanya terbatas pada jenis asuransi jiwa dan asuransi kesehatan saja, karena pada dasarnya kedua produk inilah yang paling banyak digunakan oleh masyarakat luas.

Dalam perkembangannya, perusahaan asuransi juga mengeluarkan berbagai macam produk yang bisa dipilih dan digunakan sesuai dengan kebutuhan nasabah

yang bersangkutan. Hal ini dimaksudkan agar semakin banyak nasabah yang menggunakan layanan asuransi dan semakin banyak penjualan yang bisa diciptakan. Ada banyak jenis produk asuransi yang bisa dipilih oleh nasabah pengguna asuransi, antara lain: asuransi kesehatan, asuransi dana pendidikan, asuransi dana pensiun, asuransi sosial (ketenagakerjaan), asuransi mobil, asuransi properti, dan beragam jenis asuransi lainnya.

Salah satu produk asuransi yang sedang berkembang saat ini adalah Jaminan Sosial Tenaga Kerja, yaitu suatu bentuk perlindungan yang diberikan kepada pekerja dan keluarganya terhadap berbagai resiko pasar tenaga kerja seperti kehilangan pekerjaan, penurunan upah, kecelakaan kerja, sakit, cacat, lanjut usia, meninggal dunia dll. Sampai saat ini ada berbagai macam Jaminan Sosial Tenaga Kerja yang dibentuk dan dikelola oleh negara. Seperti di negara Indonesia terdapat kategori Jaminan Sosial Tenaga Kerja, yaitu: untuk karyawan sektor Swasta dikelola oleh PT Jamsostek, untuk Pegawai Negeri Sipil dikelola oleh PT Tabungan Asuransi Pegawai (PT Taspen), PT Asuransi Kesehatan (PT Askes), dan untuk anggota TNI dan POLRI dikelola oleh PT Asuransi Angkatan Bersenjata Republik Indonesia (PT Asabri). PT Jamsostek sendiri kini telah bertransformasi menjadi BPJS Ketenagakerjaan dengan menjalankan program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kematian (JKM) dan Jaminan Pensiun (JP).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau BPJS merupakan lembaga yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial di Indonesia menurut Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 dan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011.

Sesuai Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, BPJS merupakan badan hukum nirlaba. BPJS menggantikan sejumlah lembaga jaminan sosial yang ada di Indonesia yaitu lembaga asuransi jaminan kesehatan PT Askes Indonesia menjadi BPJS Kesehatan dan lembaga jaminan sosial ketenagakerjaan PT Jamsostek menjadi BPJS Ketenagakerjaan. Transformasi PT Askes dan PT Jamsostek menjadi BPJS dilakukan secara bertahap. Pada awal 2014, PT Askes akan menjadi BPJS Kesehatan, selanjutnya pada 2015 giliran PT Jamsostek menjadi BPJS Ketenagakerjaan. Lembaga ini bertanggung jawab terhadap Presiden. BPJS berkantor pusat di Jakarta, dan bisa memiliki kantor perwakilan di tingkat provinsi serta kantor cabang di tingkat kabupaten kota.

Statistik Perasuransian Indonesia (Otoritas Jasa Keuangan; 2017), menyebutkan bahwa jumlah perusahaan perasuransian yang memiliki izin usaha untuk beroperasi di Indonesia per 31 Desember 2017 adalah 391 perusahaan, terdiri dari 152 perusahaan asuransi dan reasuransi serta 239 perusahaan penunjang usaha asuransi (tidak termasuk Konsultan Aktuaria dan Agen Asuransi). Perusahaan asuransi dan reasuransi terdiri dari 61 perusahaan asuransi jiwa, 79 perusahaan asuransi umum, 7 perusahaan reasuransi, 2 badan penyelenggara program jaminan sosial, dan 3 perusahaan penyelenggara asuransi wajib. Perusahaan penunjang usaha asuransi terdiri dari 169 perusahaan pialang asuransi, 43 perusahaan pialang reasuransi, dan 27 perusahaan penilai kerugian asuransi. Tabel 1.1 berikut menggambarkan pertumbuhan jumlah perusahaan perasuransian di Indonesia dari tahun 2013 sampai dengan tahun 2017.

Tabel 1.1 Pertumbuhan Perusahaan Asuransi di Indonesia Tahun 2013 – 2017

No	Keterangan / Description	Tahun				
		2012	2014	2015	2016	2017
1	Asuransi Jiwa / <i>Life Insurance</i>	49	50	55	55	61
	a. Swasta Nasional / <i>National Private</i>	30	31	33	31	37
	b. Patungan / <i>Joint Venture</i>	19	19	22	24	24
2	Asuransi Umum / <i>Non- Life Insurance</i>	82	81	80	80	79
	a. Swasta Nasional / <i>National Private</i>	65	64	64	58	55
	b. Patungan/ <i>Joint Venture</i>	17	17	16	22	24
3	Reasuransi / <i>Reinsurance</i>	4	5	6	6	7
	a. Swasta Nasional / <i>National Private</i>	4	5	6	6	7
	b. Patungan / <i>Joint Venture</i>	-	-	-	-	-
4.	Badan Penyelenggara Jaminan Sosial / <i>Agencies Administering of Social Insurance</i>	2	2	2	2	2
5	Penyelenggara Asuransi Wajib / <i>Companies Administering of Mandatory Insurance</i>	3	3	3	3	3
6	Jumlah (1 s.d. 5) / Total (1 to 5)	140	141	146	146	152
7	Piutang Asuransi / <i>Insurance Brokers</i>	153	157	166	169	169
8	Piutang Reasuransi / <i>Reinsurance Broker</i>	29	31	37	40	43
9	Penilai Kerugian Asuransi / <i>Lost Asjusters</i>	25	26	28	28	27
10	Jumlah (7 s.d. 9) / Total (7 to 9)	207	214	231	237	239
11	Jumlah / Total (6 + 10)	347	355	377	383	391

Jumlah premi bruto industri asuransi pada tahun 2017 mencapai Rp407,71 triliun, meningkat 12,7% dari tahun sebelumnya yaitu Rp361,78 triliun. Dalam lima tahun terakhir, pertumbuhan rata-rata premi bruto adalah sekitar 20,6% (menggunakan metode Compounded Annual Growth Rate (CAGR)).

Kenaikan premi bruto tertinggi pada tahun 2017 diperoleh oleh asuransi jiwa sebesar (16,3%), dan diikuti oleh badan penyelenggara jaminan sosial (12,6%), asuransi umum dan reasuransi (5,7%), dan perusahaan penyelenggara asuransi wajib (1,9%).Porsi terbesar dari premi bruto industri asuransi tahun 2017 adalah premi bruto asuransi jiwa (47,7%), diikuti oleh premi bruto badan penyelenggara jaminan sosial (32%), asuransi umum dan reasuransi (17,3%) dan perusahaan penyelenggara asuransi wajib (3%).Tabel 1.2 di bawah ini menunjukkan premi bruto untuk tiap jenis usaha asuransi.

Tabel 1.2 Premi Bruto Berdasarkan Jenis Usaha Asuransi Tahun 2013 - 2017

Tahun	Asuransi Umum dan Reasuransi (Non Life Insurance) Pertumbuhan (Growth)	Asuransi Jiwa (Life Insurance) Pertumbuhan (Growth)	Asuransi Sosial (Social Insurance) Pertumbuhan (Growth)	Asuransi Wajib (Mandatory Insurance) Pertumbuhan (Growth)	Jumlah (Total)
2013	46.37 18.6%	113.32 4.9%	10.35 32.5%	16.31 7.1%	186.25
2014	54.70 18.0%	112.88 -0.3%	69.44 570.9%	10.29 -36.9%	247.32
2015	60.25 10.1%	135.13 19.7%	88.97 28.1%	11.21 8.9%	295.56
2016	66.61 10.6%	167.17 23.7%	116.03 30.4%	11.98 6.9%	361.78
2017	70.42 5.7%	194.42 16.3%	130.66 12.6%	12.21 1.9%	407.71

Sumber : Statistik Perasuransian Indonesia - Otoritas Jasa Keuangan 2017

Dalam jangka pendek keunggulan kompetitif perusahaan dapat berasal dari lingkungan internal dan lingkungan eksternal bisnis perusahaan.

1. Lingkungan Internal Bisnis BPJS

a. Pegawai

BPJS memberikan perlakuan yang adil dan kesempatan yang sama bagi semua pegawai dan berkomitmen untuk menjunjung tinggi asas profesionalisme dengan mengembangkan kompetensi pegawai selaras dengan rencana pengembangan organisasi.

b. Pelanggan

Organisasi menyadari bahwa sebagai penyelenggara jaminan sosial bidang ketenaga kerjaan harus mengutamakan kepentingan dan kepuasan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang cepat, tepat, akurat, adil dan transparan. Organisasi memastikan manfaat jaminan yang diberikan kepada peserta dalam bentuk pelayanan kesehatan yang bersifat menyeluruh (komprehensif) berdasarkan kebutuhan konsumen sesuai dengan standar pelayanan dan peraturan yang berlaku.

c. Mitra Kerja

Organisasi bertindak adil dengan memberikan kesempatan yang sama kepada seluruh mitra kerja dengan memperhatikan hak dan kewajiban mitra kerja sesuai dengan perjanjian dan peraturan perundang-undangan.

d. Pemerintah

Organisasi dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan program Jaminan Sosial bekerjasama dengan lembaga pemerintah, organisasi

atau lembaga lain dalam negeri dan luar negeri atau menjadi anggota organisasi atau lembaga internasional.

2. Lingkungan Eksternal Bisnis BPJS

a. Faktor Politik

BPJS merupakan badan usaha yang berada dibawah kekuatan Presiden secara langsung, hal ini juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial dan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, Pasal 5 ayat (1) dan (2). yang mengatur tiap warganya wajib memiliki jaminan sosial, hal tersebut membuat pangsa pasar BPJS sangat kuat baik dalam sektor ketenagakerjaan dan kesehatan.

b. Faktor Ekonomi

Faktor ekonomi berkaitan dengan sifat dan arah sistem perekonomian tempat suatu perusahaan beroperasi. Oleh karena itu. Perekonomian Negara tentu ikut mempengaruhi peraturan yang akan diterapkan oleh BPJS, yaitu bagian iuran peserta. Pertumbuhan BPJS sebagai perusahaan jaminan sosial sangat bergantung pada tingkat kepuasan dan premi yang dikenakan dan dibayarkan oleh konsumen. Selain itu, penetapan tarif BPJS telah disesuaikan dengan perubahan inflasi, kondisi lingkungan dan peraturan pemerintah.

c. Faktor Teknologi

BPJS memanfaatkan peran teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga diharapkan dapat memicu pertumbuhan dan

peningkatan kinerja perusahaan. BPJSTKU merupakan sebuah aplikasi berbasis android yang dapat dipergunakan melalui mobile phone, aplikasi ini bertujuan untuk mempermudah peserta atau konsumen dalam melakukan pengecekan saldo, klaim online, pendaftaran online dan layanan informasi.

Menurut Sumarjono (2018)¹ terdapat berbagai macam fitur tambahan yang menyempurnakan aplikasi sebelumnya, seperti cek saldo JHT, pelaporan ketidaksesuaian upah atau jumlah karyawan, hingga promo diskon pada merchant kerjasama.

d. Faktor Demografi

Usia hidup masyarakat di Indonesia harus diperhatikan oleh BPJS. Indonesia dinilai harus menyiapkan sistem pengelolaan yang baik seiring dengan pergeseran tingkat produktifitas tenaga kerja di Indonesia, hal ini menjadi kegelisahan bagi BPJS apabila pada saatnya tiba tenaga kerja yang pensiun akan lebih banyak dibandingkan yang produktif.

Suyono (2013) menyatakan bahwa terdapat banyak faktor yang mempengaruhi kinerja perusahaan, salah satunya adalah faktor lingkungan bisnis seperti kebijakan pemerintah, kekuatan hukum, politik, teknologi, sumber daya, pesaing, selera pelanggan dan tata kelola perusahaan. Berfokus pada lingkungan bisnis hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan bisnis berpengaruh terhadap kinerja perusahaan. Hal serupa ditunjukkan oleh Nunung (2012) bahwa percepatan

¹ Sumarjono, direktur perencanaan strategis dan teknologi informasi BPJS ketenagakerjaan.

perubahan lingkungan yang menimbulkan ketidakpastian mempengaruhi kinerja, maka diperlukan perencanaan strategik untuk mendukung rencana baik jangka pendek maupun jangka panjang perusahaan dalam menghadapi perubahan dan ketidakpastian lingkungan, sehingga kinerja perusahaan tetap tercapai.

Lingkungan bisnis memiliki peranan besar terhadap pengambilan keputusan managerial, proses dan struktur organisasi, dan perusahaan harus mampu untuk beradaptasi terhadap perubahan kondisi lingkungan yang *turbulence*. Rosyafah (2017) menemukan bahwa lingkungan bisnis tidak memiliki pengaruh secara langsung terhadap kinerja perusahaan, persepsi konsumen terhadap aspek pesaing dan keuangan relatif rendah. Arnanda (2014) menunjukkan hasil yang serupa bahwa lingkungan bisnis tidak mempengaruhi kinerja perusahaan.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat diketahui bahwa fenomena yang menarik untuk diteliti lebih mendalam, khususnya pada sector asuransi jaminan sosial asuransi yang mengalami pertumbuhan secara signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Serta masih adanya hasil penelitian sebelumnya yang tidak konsisten, maka peneliti tertarik untuk mengidentifikasi mengenai **“ANALISIS PENGARUH LINGKUNGAN INTERNAL DAN LINGKUNGAN EKSTERNAL TERHADAP STRATEGI PERUSAHAAN DALAM MEMPENGARUHI KINERJA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KETENAGAKERJAAN KANTOR WILAYAH DKI JAKARTA”**.

1.2. Rumusan Masalah

BPJS Ketenagakerjaan merupakan satu badan usaha milik Negara asuransi yang menyelenggarakan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan di Indonesia. Sebagai salah satu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan, maka diperlukan strategi untuk mengatasi dan merespon terhadap perubahan dan ketidakpastian lingkungan bisnis, sehingga perusahaan mampu meningkatkan kinerja dan memelihara *sustainable* perusahaan secara berkelanjutan untuk mendapatkan posisi pasar yang lebih baik dan terus meningkat.

Peneliti merasa perlu untuk menganalisis kompetensi inti apa saja yang dimiliki oleh salah satu cabang perusahaan yang dapat terus dikembangkan, sebagai salah satu faktor penunjang kinerja. Setelah itu merencanakan strategi perusahaan dengan memanfaatkan kompetensi inti perusahaan dan menyesuaikannya dengan persaingan pada lingkungan industri.

1.3. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan, maka pertanyaan penelitian yang peneliti ajukan dalam tulisan ini adalah :

1. Apakah lingkungan internal perusahaan berpengaruh terhadap strategi perusahaan BPJS Ketenagakerjaan Kanwil DKI Jakarta?
2. Apakah lingkungan eksternal perusahaan berpengaruh terhadap strategi perusahaan BPJS Ketenagakerjaan Kanwil DKI Jakarta?
3. Apakah lingkungan internal perusahaan berpengaruh terhadap kinerja perusahaan BPJS Ketenagakerjaan Kanwil DKI Jakarta?

4. Apakah lingkungan eksternal perusahaan berpengaruh terhadap kinerja perusahaan BPJS Ketenagakerjaan Kanwil DKI Jakarta?
5. Apakah strategi perusahaan yang diterapkan berpengaruh terhadap kinerja perusahaan BPJS Ketenagakerjaan Kanwil DKI Jakarta?
6. Apakah lingkungan internal perusahaan melalui strategi perusahaan berpengaruh terhadap kinerja perusahaan BPJS Ketenagakerjaan Kanwil DKI Jakarta?
7. Apakah lingkungan eksternal perusahaan melalui strategi perusahaan berpengaruh terhadap kinerja perusahaan BPJS Ketenagakerjaan Kanwil DKI Jakarta?

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin di capai dari penelitian yang dilakukan pada BPJS Ketenagakerjaan ini adalah:

1. Perusahaan dapat mengetahui kinerja perusahaan yang telah dicapai yang dapat dikembangkan dan diperbaiki lagi dalam rangka meningkatkan kinerja perusahaan lebih baik lagi. Sertamampu mencapai keselarasan dengan perubahan lingkungan bisnis.
2. Perusahaan dapat menetapkan strategi perusahaan dengan memanfaatkan kondisi lingkungan yang dimiliki dan dapat diimpelentasikan untuk meningkatkan kinerja perusahaan.

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1. Secara Teoritis

Manfaat teoritis yang diharapkan dari penelitian ini adalah untuk menambah wawasan bagi yang membacanya dan memperkaya penelitian-penelitian sebelumnya, mengenai bagaimana melakukan analisis kompetensi inti perusahaan sebagai sumber keunggulan kompetitif jangka panjang. Tulisan ini diharapkan juga memberikan manfaat bagi pembacanya mengenai bagaimana melakukan analisis pengaruh lingkungan industri, dan bagaimana suatu perusahaan dapat menetapkan strategi yang tepat dengan memanfaatkan kompetensi inti yang dimilikinya sehingga *fit and match* dengan lingkungan bisnis.

1.5.2. Secara Praktis (Bisnis)

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi perusahaan itu sendiri dalam menilai kinerja perusahaan. Diharapkan nantinya perusahaan dapat menetapkan strategi perusahaan dengan memanfaatkan kondisi lingkungan yang untuk meningkatkan kinerja perusahaan.