

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan program jaminan sosial merupakan salah satu tanggung jawab dan kewajiban Negara untuk memberikan perlindungan sosial ekonomi kepada masyarakat sesuai dengan kondisi kemampuan keuangan Negara. Indonesia seperti halnya negara berkembang lainnya, mengembangkan program jaminan sosial berdasarkan funded social security, yaitu jaminan sosial yang didanai oleh peserta dan masih terbatas pada masyarakat pekerja di sektor formal.

Produk Jasa seperti asuransi adalah produk finansial yang berguna untuk melindungi diri dari resiko kerugian finansial yang terjadi di kehidupan. Terkait dengan hal tersebut, proteksi yang diberikan asuransi tentunya akan membuat kita berpikir lebih tenang dan mampu bekerja secara maksimal. Siapa yang bisa menyangka suatu saat tiba-tiba rumah kebakaran, atau mengidap penyakit tertentu yang membutuhkan pengobatan dengan biaya yang tak murah. Semua resiko tersebut harus kita kelola agar terhindar dari kerugian finansial. Saat ini umumnya masyarakat sudah sangat mengenal Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan, dan belum secara menyeluruh mengetahui tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan kecuali bagi kalangan pengusaha dan pekerja. Sejak 2014 Perusahaan Terbatas Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (PT. JAMSOSTEK) dari Badan Usaha Milik Negara bertransformasi menjadi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (disingkat BPJS Ketenagakerjaan)

menjadi badan hukum publik. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, BPJS Ketenagakerjaan mempunyai fungsi menyelenggarakan program jaminan kecelakaan kerja, program jaminan kematian, program jaminan pensiun, dan jaminan hari tua.

Pada bulan Februari 2018 lalu, BPJS Ketenagakerjaan meluncurkan sistem keagenan, Penggerak Jaminan Sosial Nasional atau dinamai Perisai. Melalui sistem keagenan Perisai, BPJS Ketenagakerjaan berupaya untuk memperluas cakupan kepesertaan dan pekerja informal atau Bukan Penerima Upah (BPU) dan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM). Agen inilah yang menjadi ujung tombak menarik peserta untuk “membeli” jaminan sosial dari BPJS Ketenagakerjaan. Dengan adanya agen Perisai ini BPJS Ketenagakerjaan tentunya juga ingin memberikan media dalam pembelajaran mengenai layanan mereka pada masyarakat. Dengan agen yang secara langsung memberikan pendekatan dan pemahaman mendetail mengenai program Perisai tentunya diharapkan dapat mengedukasi lebih baik terhadap program BPJS Ketenagakerjaan sekaligus mengajak lebih banyak masyarakat dan pekerja untuk terlibat dengan layanan BPJS Ketenagakerjaan.

Pada bulan Mei 2022, terjadi perombakan yaitu New Perisai. Hal ini memiliki skema baru pada Agen New Perisai. Segmen berhasil mendaftarkan peserta baru BPJS Ketenagakerjaan, yang pada awalnya segmen berhasil mendaftarkan peserta baru BPJS Ketenagakerjaan dapat meliputi segmen Penerima Upah (PU) untuk saat ini hanya Segemen Bukan Penerima Upah (BPU).

Tabel 1. 1 Perubahan Kebijakan Perisai BPJS Ketenagakerjaan

	2018 – April 2022	Mei 2022 – 2023 (sekarang)
Insentif		
Insentif Iuran	7,5% dari total iuran	15% dari total iuran
Insentif Akuisisi	500.000 apabila berhasil mendaftarkan peserta baru BPJS Ketenagakerjaan minimal 50 orang	10.000 – 15.000/orang minimal mendaftarkan peserta 25 orang/bulan
Kebijakan		
Tenaga Kerja	Perusahaan / Penerima Upah sehingga bersifat berkelompok	Berhasil mendaftarkan peserta baru BPJS Ketenagakerjaan segmen BPU (Bukan Penerima Upah) yang bersifat perorangan
Program	Perusahaan diwajibkan mendaftarkan para pekerjanya minimal 3 program paling banyak 4 program	Hanya dapat mendaftarkan 2 program dan 3 program
Iuran	Iuran paling rendah Rp. 142.250/orang	Iuran paling rendah Rp. 16.800/orang

Insetif Iuran, yang sebelumnya 7,5% dari total iuran sedangkan saat ini 15% dari total iuran. Insentif ketika berhasil mendaftarkan peserta baru BPJS Ketenagakerjaan, sebelumnya 500.000 apabila dapat mengberhasil mendaftarkan peserta baru BPJS Ketenagakerjaan minimal 50 orang untuk saat ini 10.000 sampai dengan 15.000 minimal berhasil mendaftarkan peserta baru BPJS Ketenagakerjaan 25 orang per bulannya. Terlihat dari insentif sebelumnya terlihat lebih besar insentif pada saat ini.

Akan tetapi, terjadi perubahan kebijakan yang membuat perisai BPJS Ketenagakerjaan mengeluhkan akan hal tersebut. Perubahan kebijakan tersebut terjadi pada tenaga kerja yang berhasil didaftarkan keanggotaannya di BPJS

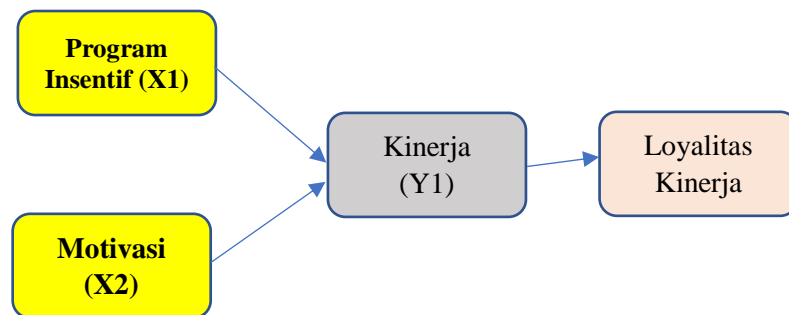
Ketenagakerjaan yang awanya dapat mendaftarkan dalam lingkup perusahaan atau pekerja Penerima Upah (PU) sekarang hanya dapat mendaftarkan Bukan Penerima Upah (BPU) yang sifatnya perorangan. Begitu juga dengan program yang dapat didaftarkan, sebelumnya untuk Penerima Upah dapat mendaftarkan 4-5 Program sehingga iuran paling sedikit perbulannya yaitu 142.250/orang akan tetapi saat ini hanya bias mendaftarkan 2-3 program saja dan iuran paling rendah yaitu 16.800. Adanya perubahan tersebut sehingga mengalami penurunan pada loyalitas dan kinerja agen new perisai.

Loyalitas kerja adalah berbagai bentuk peran serta para pegawai dalam menggunakan tenaga dan pikiran serta waktunya dalam mewujudkan tujuan instansi. Kinerja merupakan hasil kerja yang bisa dicapai oleh seorang ataupun sekumpulan karyawan dalam suatu lembaga atau perusahaan, yang sesuai dengan wewenang serta tanggungjawab masing – masing, dalam rangka mengupayakan pencapaian tujuan perusahaan secara legal dan tidak melanggar hukum. Loyalitas dan Kinerja Perisai sangat berpengaruh pada angka penjualan produk program BPJS Ketenagakerjaan.

Hal yang menarik diperhatikan adalah bagaimana BPJS Ketenagakerjaan ini mengangkat agen dan memberikan stimulus yang kuat agar menjadi ujung tombak dalam menggaet keikutsertaan masyarakat. Setelah kurang lebih berjalan selama 5 tahun melihat performa dari Perisai ini baik bagaimana tektik berhasil mendaftarkan peserta baru BPJS Ketenagakerjaan yang dilakukan dalam menggaet peserta Perisai menarik untuk dilihat. Berdasarkan hasil wawancara dengan

beberapa agen Perisai menunjukkan beberapa hal yang menjadi faktor pembeda keberhasilan.

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk



Gambar 1.1 Kerangka Konseptual

1. Menganalisis pengaruh program insentif pada kinerja agen Perisai.
2. Menganalisis pengaruh motivasi pada kinerja agen Perisai.
3. Menganalisis pengaruh kinerja agen Perisai terhadap loyalitas agen Perisai.

Penelitian ini dilakukan agar mengetahui pengaruh insentif dan motivasi terhadap kinerja dan loyalitas agen perisai. didesain sebagai penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan metode survei terhadap sejumlah responden penelitian yaitu 40 agen perisai yang aktif. Hasil penelitian yang diperoleh akan memberikan gambaran mengenai kinerja dan loyalitas oleh agen Perisai BPJS Ketenagakerjaan cabang Utama Surabaya menggunakan Teknik analisis Metode PLS (*Partial Least Square*). PLS adalah suatu teknik statistik multivariat yang bisa untuk menangani banyak variabel respon serta variabel eksplanatori sekaligus. Analisis ini merupakan alternatif yang baik untuk teknik analisis Studi Model pengukuran atau Outer Model dan Studi Model Struktural atay *Inner Model*. Sehingga dapat mendapatkan hasil dari penelitian . Dalam PLS, uji

reliabilitas diperkuat dengan adanya *conbach alpha* dimana konsistensi setiap jawaban diujikan.

Dari uraian yang sudah dipaparkan diatas bahwa insentif dan motivasi kerja yang diberikan perusahaan mempunyai pengaruh terhadap kinerja dan loyalitas agen perisai dan hal ini harus dikondisikan untuk meningkatkan kepuasan karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan secara maksimal. Hal ini mendorong peneliti untuk mengadakan penelitian tentang “Pengaruh Insentif dan Motivasi terhadap Kinerja dan Loyalitas Agen Perisai BPJS Ketenagakerjaan (Cabang Utama Surabaya) menggunakan metode PLS.”

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti merumuskan permasalahan sebagai berikut :

“Bagaimana analisis pengaruh program insentif dan motivasi terhadap kinerja loyalitas agen perisai cabang utama BPJS Ketenagakerjaan Surabaya?”

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui variabel program insentif berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja agen perisai
2. Untuk mengetahui variabel motivasi berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja agen perisai

3. Untuk mengetahui variabel kinerja agen perisai berpengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas kinerja agen perisai

1.4 Asumsi – asumsi

Adapun asumsi yang dipakai pada penelitian berikut yakni:

1. Seluruh hal yang dinyatakan responden (berwujud jawaban yang diberi pada kuesioner) ialah opini responden yang sebenarnya dengan tidak terdapat sebuah maksud tertentu.
2. Data yang digunakan merupakan data yang siap diolah dengan Partial Last Square

1.5 Batasan Penelitian

Adapun batasan-batasan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan pada agen perisai pada cabang utama BPJS Ketenagakerjaan yang berada di jalan karimun jawa, Surabaya.
2. Responden merupakan tenaga kerja agen perisai pada cabang utama BPJS Ketenagakerjaan yang berada di jalan karimun jawa, Surabaya. Serta system yang akan diteliti yaitu manajemen kinerja pada agen perisai cabang utama Surabaya.
3. Hasil penelitian hanya sebatas rekomendasi atau usulan perbaikan tidak sampai ke tahap implementasi.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai analisis pengaruh program intensif dan motivasi terhadap kinerja dan loyalitas untuk peningkatan kualitas kinerja agen perisai BPJS Ketenagakerjaan.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu memberikan solusi kepada BPJS Ketenagakerjaan untuk meningkatkan kualitas kinerja agen BPJS Ketenagakerjaan Cabang utama Surabaya

1.7 Sistematika Penulisan

Pada dasarnya sistematika penulisan berisikan mengenai uraian yang akan dibahas pada masing-masing bab, sehingga dalam setiap bab akan mempunyai pembahasan topik tersendiri. Adapun sistematika penulisan dari tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi teori – teori dasar yang berkaitan metode Partial Least Square yang dijadikan acuan atau pedoman dalam melakukan langkah – langkah penelitian sehingga permasalahan yang ada dapat terpecahkan. Landasan teori yang digunakan untuk menunjang penelitian ini yaitu teori metode Partial Least Square dan peneliti terdahulu.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi urutan langkah – langkah pemecahan masalah secara sistematis mulai dari perumusan masalah dan tujuan yang ingin dicapai, studi pustaka, pengumpulan data dan metode analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan uraian tentang langkah-langkah pengumpulan data, pengolahan data, dan penganalisa data yang telah dikumpulkan dan hasilnya diharapkan menjadikan sebagai bahan pertimbangan akan kemungkinan penerapan metode tersebut dengan menggunakan metode Partial Least Square

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dan saran dari analisa hasil pengolahan data yang telah dilakukan sehingga dapat memberikan suatu rekomendasi.

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN**