

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Penyelenggara program jaminan sosial merupakan salah satu tanggung jawab dan kewajiban negara untuk memberikan perlindungan sosial ekonomi kepada masyarakat. Negara Indonesia mengembangkan program jaminan sosial berdasarkan *funded social security*, yaitu jaminan sosial yang didanai oleh peserta dan masih terbatas pada masyarakat pekerja disektor formal. Secara kronologis proses lahirnya asuransi sosial tenaga kerja semakin transparan. Setelah mengalami kemajuan dan perkebangan, baik menyangkut landasan hukum, bentuk perlindungan maupun cara penyelenggaraan.

BPJS Ketenagakerjaan merupakan program pemerintah yang memberikan perlindungan kepada setiap tenaga kerja untuk mengatasi risiko sosial ekonomi tertentu dengan mekanisme asuransi sosial. Menurut UU BPJS, BPJS Ketenagakerjaan berfungsi menyelenggarakan empat program, yaitu program jaminan hari tua (JHT), jaminan kecelakaan kerja (JKK), jaminan kematian (JKM) dan jaminan pensiun (JP). Dalam pemasarannya BPJS Ketenagakerjaan fokus terhadap tenaga kerja baik yang penerima upah (PU) atau formal maupun yang bukan penerima upah (BPU) atau informal, penerima upah adalah pekerja yang bukan mandiri atau pekerja yang bekerja diperusahaan (karyawan) atau setiap orang yang bekerja dengan menerima gaji, upah, atau imbalan dalam bentuk lain dari pemberi kerja.

Program jaminan hari tua (JHT) ditujukan sebagai terputusnya penghasilan tenaga kerja karena meninggal, cacat, atau hari tua dan diselenggarakan dengan sistem tabungan hari tua. Program jaminan hari tua memberikan kepastian penerimaan penghasilan yang dibayarkan pada saat tenaga kerja mencapai usia 55 tahun atau telah memenuhi persyaratan tertentu. Program jaminan kecelakaan kerja (JKK) termasuk penyakit akibat kerja merupakan risiko yang harus dihadapi oleh tenaga kerja dalam melakukan pekerjaannya. Untuk menanggulangi hilangnya sebagian atau seluruh penghasilan yang diakibatkan oleh adanya risiko-risiko sosial seperti kematian atau cacat karena kecelakaan karena kerja baik fisik maupun mental, maka diperlukan adanya jaminan kecelakaan kerja. Jaminan kematian (JKM) diperuntukkan bagi ahli waris bagi peserta program BPJS Ketenagakerjaan yang meninggal bukan karena kecelakaan kerja. Jaminan kematian diperlukan sebagai upaya meringankan beban keluarga baik dalam bentuk biaya pemakaman maupun santunan berupa uang. Jaminan pensiun (JP) bertujuan untuk mempertahankan derajat kehidupan yang layak bagi peserta dan/atau ahli waris dengan memberikan penghasilan setelah peserta memasuki usia pensiun, mengalami cacat total tetap, atau meninggal dunia.

Kesadaran para pekerja Bukan Penerima Upah (BPU) mengikuti kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan tampaknya masih kurang. Ini terlihat dari turunnya kepesertaan BPU di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Perak. BPU merupakan mereka yang bekerja disektor informal, seperti pedagang, nelayan, tukang becak, sopir angkot, pembantu rumah tangga, juru parker, petani hingga gojek. Jika tahun 2021 lalu, jumlah kepesertaan BPU di BPJS Ketenagakerjaan

Tanjung Perak mencapai lebih dari 16.000 orang tenaga kerja. Pada tahun 2022 baru 9.000 tenaga kerja. Alasannya, mereka (pekerja BPU) mengakui tidak bisa merasakan manfaatnya secara langsung. Padahal, dengan mengikuti kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan, banyak manfaat yang didapat. Program yang dipilih juga bertahap, sesuai kemampuan serta kebutuhan peserta.

Tabel 1.1 Jumlah Peserta dan Target BPJS Ketenagakerjaan tahun 2021 dan 2022 di Kantor Cabang Tanjung Perak

<b>Segmentasi</b>	<b>Jumlah Peserta BPJS Tahun 2021</b>	<b>Jumlah Peserta BPJS Tahun 2022</b>	<b>Target Kantor Pusat</b>
Penerima Upah (PU)	34.061 orang	45.274 orang	50.000 orang
Bukan Penerima Upah (BPU)	16.000 orang	9.000 orang	24.000 orang
Jasa Konstruksi	259.000 orang	246.746 orang	330.000 orang

Sumber: ARK Kacab BJPS Ketenagakerjaan Tanjung Perak Surabaya

Dapat dilihat juga segmentasi Jasa Konstruksi pada tabel diatas mengalami penurunan, segmentasi peserta Jasa Konstruksi pada tahun 2021 mencapai 259.000 orang tenaga kerja, sedangkan pada tahun 2022 mengalami penurunan menjadi 246.746 orang tenaga kerja. Alasan mengalami penurunan dikarenakan besarnya iuran yang harus dibayarkan setiap bulannya, maka dari itu segmentasi peserta Bukan Penerima Upah (BPU) dan Jasa Konstruksi ini mengalami penurunan ditahun 2022. Pencapaian yang dicapai oleh BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Tanjung Perak juga hanya mencapai 75% di tahun 2022

Saat ini perluasan kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan masih menjadi perhatian. Ada beberapa alasan yang dapat menghambat perluasan kepesertaan, antara lain:

- a. Masyarakat belum seluruhnya mengetahui adanya program jaminan sosial ketenagakerjaan,
- b. Masyarakat belum menyadari pentingnya berpartisipasi dalam program jaminan ketenagakerjaan sosial,
- c. Besarnya iuran yang harus dibayarkan setiap bulan,
- d. SDM petugas BPJS Ketenagakerjaan yang belum memadai,

Terdapat kekuatan yang dimiliki BPJS Ketenagakerjaan salah satunya yaitu yang mendapatkan manfaat tidak hanya para pekerja yang ada di perusahaan, namun pekerja yang informal pun juga bisa mendapatkan manfaat seperti jaminan kecelakaan kerja, jaminan kematian, dan jaminan hari tua. Selain kekuatan, BPJS Ketenagakerjaan pun memiliki kelemahan, salah satunya yaitu informasi tentang BPJS Ketenagakerjaan masih kurang jelas dikalangan pekerja informal. Lalu selanjutnya BPJS Ketenagakerjaan juga memiliki peluang, salah satunya yaitu bagi pekerja pembentukan BPJS Ketenagakerjaan akan meningkatkan kesejahteraannya. Dan yang terakhir BPJS Ketenagakerjaan juga memiliki ancaman, salah satunya yaitu pertumbuhan kepesertaan dari BPJS Ketenagakerjaan akan berkurang karena ancaman dari perusahaan serta pekerja.

Maka dari itu BPJS Ketenagakerjaan KC Tanjung Perak memerlukan strategi pemasaran yang tepat agar jumlah peserta BPJSK dapat meningkat. Metode yang efisien untuk dipergunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode SWOT (*Strengths, Weakness, Opportunities, Threats*). Dengan analisis SWOT, rencana strategi dan keputusan dapat dibuat dengan memahami dan menganalisis lingkungan bisnis internal dan eksternal dengan mengidentifikasi hubungan antara

Kekuatan (*Strengths*), Kelemahan (*Weakness*), Peluang (*Opportunities*), dan Ancaman (*Threats*).

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan, maka dapat dirumuskan sebuah permasalahan pada penelitian ini yaitu:

“Bagaimana strategi pemasaran dalam meningkatkan jumlah kepesertaan yang dilakukan oleh BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Tanjung Perak?”

## **1.3 Batasan Masalah**

Terkait penelitian, agar peneliti terfokuskan terhadap topik penelitian, perlu diberikan pembatasan permasalahan yakni sebagai berikut:

1. Penelitian dilaksanakan di Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Tanjung Perak Surabaya
2. Penelitian tidak menghitung aspek biaya
3. Strategi yang dipakai hanya strategi pemasaran

## **1.4 Asumsi**

Asumsi yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Visi, misi dan strategi yang ditetapkan perusahaan dianggap sudah memadai dan baik.
2. Kondisi permasalahan selama penelitian dalam keadaan normal.
3. Hasil kuisisioner pada *customer* digunakan sebagai analisa penelitian strategi pemasaran

## **1.5 Tujuan**

Sesuai dengan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana strategi pemasaran dalam meningkatkan jumlah kepesertaan yang dilakukan oleh BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Tanjung Perak
2. Untuk menentukan usulan perbaikan pada faktor yang dapat mempengaruhi dalam meningkatkan jumlah kepesertaan pada BPJS Ketenagakerjaan kantor Cabang Tanjung Perak

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Berikut manfaat penelitian dalam penyusunan tugas akhir ini adalah:

1. Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dan dapat memberikan masukan pada studi kasus strategi pemasaran produk maupun jasa.

2. Praktis

Secara praktis, penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pihak perusahaan terutama untuk mengambil keputusan dalam menentukan strategi pemasaran kedepannya yang akan dilakukan agar penjualan produk dapat meningkat.

## **1.7 Sistematika Penulisan**

Untuk dapat menyampaikan gambaran yang jelas mengenai penelitian ini, maka disusunlah suatu sistematika pembahasan yang berisi informasi dan hal-hal yang dibahas disetiap bab. Sistematika penulisan penelitian ini dibagi menjadi lima bab sebagai berikut:

## **BAB I           PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan tentang Latar Belakang masalah, perumusan masalah, Batasan masalah, asumsi-asumsi, maksud dan tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

## **BAB II           TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menjelaskan tentang teori-teori yang digunakan untuk menyelesaikan permasalahan yaitu teori-teori yang menunjang dan berkaitan dengan metode pengolahan yang digunakan.

## **BAB III          METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang prosedur pelaksanaan yang mana tahapan-tahapan atau langkah-langkah yang harus dilakukan agar penelitian yang dilakukan efektif mencapai tujuan dan manfaat yang ditetapkan dan lebih efisien dalam hal penggunaan sumber daya yang dipakai khususnya waktu. Selain itu juga terdapat variabel bebas dan variabel terikat, lalu asda metode pengumpulan data, metode pengolahan data serta langkah-langkah pemecahan masalah (*flowchart*).

## **BAB IV          HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan tentang Analisa dan pembahasan terhadap data-data yang telah terkumpul.

## **BAB V           KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan yang diperoleh dari hasil pemecahan masalah dan saran-saran yang dapat digunakan sebagai pertimbangan selanjutnya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**