

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Industri asuransi merupakan salah satu pemain utama dalam sektor layanan keuangan selain industri perbankan. kedua sektor ini terlibat dalam pasar risiko dan memainkan peran mendasar dalam pertumbuhan ekonomi. Di satu sisi, sektor perbankan mempromosikan penjualan risiko dari pemberian pinjaman kepada agen ekonomi dan di mana ia memperoleh keuntungan dari tingkat bunga, sementara industri asuransi menyerap risiko yang dikontrak oleh bank dengan pemberi pinjamannya dan juga melakukan investasi untuk menjaga stabilitas keuangan dalam jangka panjang. Industri asuransi berkontribusi terhadap kemakmuran ekonomi yang lebih besar. Indikator tersebut dapat dilihat melalui jumlah pemegang polis dan jumlah dana yang dikumpulkan dari masyarakat melalui pembayaran premi asuransi (Chang, 2018).

Di negara maju, perusahaan asuransi adalah pemilik perusahaan perbankan dan perusahaan jasa penerbangan. Dengan demikian, kemajuan layanan asuransi akan mendorong terciptanya industri lainnya Saat ini industri asuransi menimbulkan risiko lain yang tidak selalu terkait dengan sistem perbankan tetapi langsung ke perusahaan dan individu yang ingin meminimalkan risiko kerugian mereka sendiri dalam bentuk apa pun aset atau kesehatan. Sejalan dengan itu, peran penyerapan risiko dari perusahaan asuransi mendorong stabilitas dalam

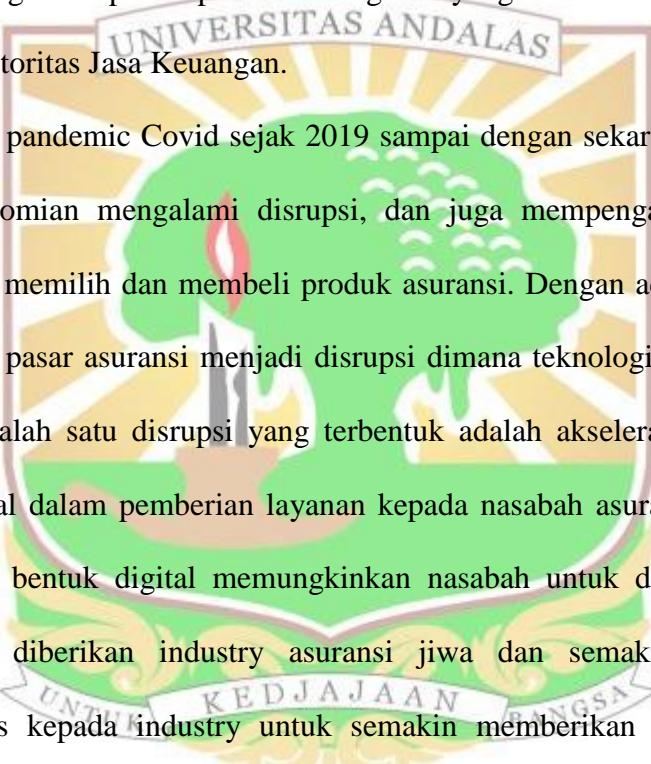
pasar keuangan dan memberikan "rasa damai" untuk entitas ekonomi (Camino-mogro, 2019)

Industri asuransi memiliki dampak penting bagi pembangunan ekonomi negara mana pun, dikarenakan sector industry asuransi merupakan salah satu penyumbang terbesar pada sector industry keuangan global. Hal ini meliputi asuransi individu dan juga di tingkat corporate. (Sankaramuthukumar & Alamelu, 2012).

Industri asuransi juga merupakan salah satu pemain kunci dalam sektor jasa keuangan di hampir semua negara maju dan berkembang. Industri asuransi baik asuransi jiwa dan asuransi kerugian memberikan kontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi, alokasi sumber daya yang efisien, pengurangan biaya transaksi, penciptaan likuiditas, fasilitasi skala ekonomi dalam investasi, dan penyebaran kerugian finansial (Sharma et al., 2018)

Aset yang disimpan oleh masyarakat umum di bawah pengelolaan perusahaan asuransi merupakan representasi dari investasi jangka panjang yang ditanamkan oleh perusahaan asuransi untuk pengembangan lebih lanjut. Ada banyak jenis asuransi; terutama Asuransi Jiwa, Asuransi Kesehatan, Asuransi. (S. Pal, 2020). Menurut pasal 3 UU No. 2 tahun 1992 tentang Undang Undang Usaha Perasuransi jenis bidang usaha perasuransi dibagi atas dua macam dua macam yaitu usaha asuransi dan usaha penunjang usaha asuransi. Adapun usaha asuransi, terdiri dari tiga yaitu asuransi kerugian, asuransi jiwa, dan reasuransi. Di Indonesia terdapat lebih 50 industri asuransi jiwa khususnya asuransi jiwa konvensional (data Statistik OJK, 2021). Asuransi Jiwa ini pada beberapa artikel

keuangan juga dikategorikan berdasarkan asset yang dimiliki. Berdasarkan jumlah asset yang dimiliki, asuransi jiwa dibedakan menjadi asuransi jiwa dengan asset diatas 10 Trilliun, Aset 5-10 Triliun dan Aset dibawah 5 Triliun. Kemampuan asuransi dalam mengelola risikonya menjadi suatu mandatory karena industri asuransi jiwa merupakan sebagai bagian dari sector ekonomi yang menunjang pembangunan, Asuransi Jiwa harus memenuhi janjinya kepada nasabah asuransinya dengan tetap memperhatikan regulasi yang dikeluarkan oleh regulator dalam hal ini Otoritas Jasa Keuangan.



Adanya pandemic Covid sejak 2019 sampai dengan sekarang tahun 2022, sector perekonomian mengalami disrupsi, dan juga mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih dan membeli produk asuransi. Dengan adanya pandemic Covid, kondisi pasar asuransi menjadi disrupsi dimana teknologi digital menjadi keniscayaan. Salah satu disrupsi yang terbentuk adalah akselerasi pemanfaatan teknologi digital dalam pemberian layanan kepada nasabah asuransi. Percepatan layanan dalam bentuk digital memungkinkan nasabah untuk dapat mengakses layanan yang diberikan industry asuransi jiwa dan semakin memberikan competitiveness kepada industry untuk semakin memberikan layanan terbaik kepada nasabahnya (Asosiasi Asuransi Jiwa, 2022)

Beberapa kondisi eksternal dalam hal ini kondisi politik, ekonomi, social, lingkungan dan teknologi juga diyakini mempengaruhi kinerja asuransi jiwa disamping hambatan dan rintangan dari dalam/internal asuransi itu sendiri. Selain adanya regulasi OJK, perkembangan regulasi Jaminan Kesehatan Nasional baik berupa Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJSK) dan Badan

Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJamsostek) juga memberikan tantangan sendiri bagi industry asuransi untuk menyesuaikan produknya dengan regulasi BPJSK selain BPJSTK dalam operasionalnya.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan atau disingkat dengan BPJSK merupakan amanat UUD 1945 Pasal 34 ayat 2 yang fungsinya mewujudkan kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh warga negara Indonesia (Ardica & Samsir, 2020). Dalam perkembangannya BPJSK menjamin Kesehatan masyarakat Indonesia baik dari ruang lingkup perseorangan/individu juga ruang lingkup penjaminan Kesehatan karyawan/korporasi. (Ardica & Samsir, 2020). Apabila dibandingkan dengan luasnya jaminan *coverage* BPJSK dibandingkan dengan produk asuransi Kesehatan komersial, hal ini tentunya menjadi kelemahan dan ancaman tersendiri terhadap eksistensi asuransi Kesehatan komersial khususnya Mandiri Inhealth yang core bisnisnya menyerupai skema BPJSK.

Dengan banyaknya perkembangan, tantangan di eksternal industry asuransi jiwa maupun di internal industri asuransi jiwa itu sendiri, khususnya di Mandiri Inhealth dimana tentu perlu dirumuskan beberapa strategi Mandiri Inhealth dengan melihat kondisi kinerja keuangan mandiri inhealth selama periode 2018 sampai dengan 2021, disamping perkembangan industry asuransi jiwa baik dari perkembangan digital insurance yang massif yang berpengaruh terhadap responsiveness handling complain, data management yang dapat memberikan personal experience bagi nasabahnya maupun dampak dari

perkembangan geopolitik dan makroekonomic dari seluruh dunia (Deloitte Outlook 2023).

Salah satu Asuransi Jiwa yang secara khusus berkompetisi di asuransi Kesehatan kumpulan adalah PT. Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia, atau lebih dikenal dengan nama Mandiri Inhealth. Mandiri Inhealth merupakan konsorsium BUMN dengan pemegang saham mayoritas dimiliki oleh PT. Bank Mandiri (TBk), IFG Life (holding asuransi jiwa Kementerian BUMN) dan Kimia Farma Persero (Tbk). Mandiri Inhealth sebagai asuransi Kesehatan komersial atau tambahan juga mendukung asuransi social yang penyelenggaranya dilaksanakan oleh BPJS Kesehatan. Adanya regulasi mengenai penyelenggaraan asuransi Kesehatan tambahan dan asuransi social dari BPJS Kesehatan juga memberikan tantangan dan peluang tersendiri bagi Mandiri Inhealth dalam mengembangkan strategy perusahaan yang kompetitif yang agile ditengah persaingan produk dan layanan bagi pesertanya asuransinya.

Mandiri Inhealth dalam proses pertumbuhan Perusahaan menunjukkan kinerja sangat baik dalam produk asuransi Kesehatan Kumpulan. Hal ini ditandai dengan mencatatkan market share terbesar di Indonesia untuk produk asuransi Kesehatan Kumpulan yaitu diatas 30% dibandingkan dengan competitor sejenis di industri asuransi jiwa maupun maupun asuransi syariah. Produk asuransi Kesehatan Kumpulan Mandiri Inhealth sendiri terdiri dari 3 produk, Managed Care, Indemnity dan Produk Managed Care I-Pro. Seiring dengan perkembangan BPJS, growth dari banyaknya Badan Usaha yang mengambil produk indemnity

untuk karyawan beserta keluarga juga mengalami peningkatan yang signifikan dalam perolehan premi dan polis new business.

Adanya regulasi asuransi mandatory yang dinamis di internal pemerintah, dalam hal ini BPJS Kesehatan, Jasa Raharja, BPJS Kesehatan memberikan peluang kepada Mandiri Inhealth untuk tetap align dan sejalan dengan produk wajib yang dikeluarkan oleh pemerintah. Dalam satu sisi, Mandiri Inhealth dituntut untuk lebih memberikan fleksibilitas dalam hal layanan bagi pesertanya, disisi lain Mandiri Inhealth juga dituntut comply dan tetap mematuhi regulasi BPJS kesehatan, Jasa Raharja maupun BPJS Ketenagakerjaan sehingga produk yang direlease tetap beririsan dengan BPJS Kesehatan.

Support dalam Perusahaan Induk (Bank Mandiri, Kimia Farma, IFG Life) baik dalam memberikan support saham, maupun transfer knowledge dalam hal pengelolaan SDM memberikan mandiri inhealth kekuatan yang tidak semua Perusahaan anak BUMN dapat memiliki. Selain support knowledge dan saham, support Perusahaan induk dalam memberikan referral Badan Usaha kepada Mandiri Inhealth juga turut memberikan support sehingga mandiri inhealth bertumbuh dalam pencapaian premi asuransi Kesehatan Kumpulan khususnya yang menjadi core bisnis Mandiri Inhealth saat ini.

Dalam operasionalnya Mandiri Inhealth memiliki jaringan Kantor Pemasaran, Kantor Operasional dan Kantor Layanan yang tersebar di seluruh Indonesia. Mandiri Inhealth awalnya merupakan unit bisnis dari PT. Askes (Persero). Pada tahun 2014 sebagai dampak transformasi PT. Askes Persero

dimana induk perusahaan tidak diperkenankan untuk memiliki anak usaha yang profitable, maka Mandiri Inhealth saat itu disarankan oleh Bapak Dahlan Iskan selaku Menteri Negara BUMN untuk diakuisisi oleh Konsorsium BUMN dengan masing-masing kepemilikan sahamnya sebagai berikut ; Bank Mandiri 60 %, BPJS Kesehatan 10 %, Asuransi Jasa Indonesia 10 % dan Kimia Farma Persero (Tbk). Di tahun 2015 terdapat perubahan divestasi kepemilikan saham sebesar 80 % oleh Bank Mandiri, 10 % Jasindo dan 10% Kimia Farma. Pada tahun 2022 terjadi kembali perubahan jual beli saham bersyarat yang mengubah struktur kepemilikan saham menjadi Bank Mandiri tetap 80%, Kimia Farma sebesar 10 % dan IFG (Indonesia Financial Group) sebesar 10%.

Dari hasil laporan keuangan yang disajikan di website resmi Mandiri Inhealth, didapatkan kinerja finansial tahun 2021 yang meningkat dari tahun 2020. Dari laporan posisi keuangan juga menunjukkan adanya peningkatan jumlah investasi maupun peningkatan bukan investasi yang signifikan dari tahun 2020. Adanya pandemic juga memberikan pengaruh bermakna terhadap beban klaim Mandiri Inhealth, dimana pada tahun 2021, biaya beban klaim Mandiri Inhealth turun secara signifikan dibandingkan tahun 2020 dimana saat itu juga masih mengalami pandemic Covid 19. (Laporan Keuangan Mandiri Inhealth 2021).

Berdasarkan penjelasan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Strategi Bisnis PT. Asuransi Jiwa Inhealth Indonesia”**

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian adalah :

1. Bagaimanakah pengaruh politik, ekonomi, social, environment dan technology yang dilaksanakan industry asuransi jiwa terhadap kinerja Mandiri Inhealth (analisa PEST)?
2. Bagaimanakah kekuatan dan kelemahan dari industry asuransi jiwa itu sendiri berpengaruh terhadap kinerja Mandiri Inhealth (*Analisis Porter*)?
3. Bagaimanakah merumuskan strategi bisnis asuransi Mandiri Inhealth dengan menganalisa pengaruh eksternal dan internal industry asuransi jiwa itu sendiri dengan Analisa SWOT?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian yang ingin dicapai adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengidentifikasi kondisi lingkungan eksternal dan lingkungan internal yang dihadapi oleh Mandiri Inhealth.
2. Menganalisa alternatif strategi yang kompetitif dan tepat berkaitan dengan kondisi internal dan eksternal yang dihadapi Mandiri Inhealth.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan dari penelitian yang ingin dicapai, penelitian ini diharapkan memiliki manfaat yang baik secara langsung ataupun tidak

langsung, adapun manfaat penelitian diharapkan mampu memberikan masukan berupa kajian strategik terhadap bisnis dan operasional yang dapat digunakan dan dijadikan rujukan oleh Mandiri Inhealth sehingga kegiatan operasional yang dilaksanakan dapat sesuai dengan tujuan strategis perusahaan.

### **1.5. Ruang Lingkup Pembahasan**

Agar penulisan thesis lebih terarah serta berjalan dengan baik, maka diperlukan membuat suatu ruang lingkup permasalahan yaitu :

1. Peneliti hanya membahas mengenai faktor-faktor eksternal dan internal untuk mengidentifikasi strategi bisnis mandiri inhealth
2. Peneliti menggunakan dua sumber data, data primer dengan interview tidak terstruktur dengan jajaran manajer di perusahaan Mandiri Inhealth serta dengan pihak rekanan Mandiri Inhealth dalam hal ini Direktur Rumah Sakit dan customer Mandiri Inhealth
3. Strategi bisnis Mandiri Inhealth yang dapat diakses di website resmi Mandiri Inhealth ([www.inhealth.co.id](http://www.inhealth.co.id)) dan statistic asuransi di website resmi Otoritas Jasa Keuangan

### **1.6. Sistematika Penulisan**

Terdapat lima bab dalam penelitian ini dengan sistematika dan teknik penulisan yang telah sesuai dengan panduan penulisan thesis Universitas Andalas. Urutan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

## **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini dijelaskan mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup pembahasan dan sistematika penulisan.

## **BAB II TINJAUAN LITERATUR**

Bab ini menguraikan tentang landasan teori-teori yang berhubungan dengan penelitian, penelitian terdahulu, kerangka konseptual dan landasan hipotesis dari penelitian.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang rancangan penelitian, variabel dan pengukuran, teknik pengumpulan data, uji instrument penelitian dan metode analisis data yang digunakan.

## **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi penjelasan mengenai deskripsi data, analisis data dan pembahasan dari data-data.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menguraikan mengenai hasil dan kesimpulan, implikasi manajerial, keterbatasan penelitian, serta saran untuk peneliti yang akan datang