

BAB III

PERMASALAHAN PERUSAHAAN

3.1 Analisa Permasalahan yang Dihadapi Perusahaan

Dalam suatu proses berjalannya kinerja pada suatu perusahaan tentunya dapat timbul suatu masalah baik itu yang berasal dari internal maupun eksternal perusahaan. Iuran merupakan salah satu komponen masukan yang sangat penting dalam penyelenggaraan jaminan sosial nasional. Dalam setiap upaya pencapaian tujuan jaminan kesehatan, terdapat tujuan-tujuan tertentu, baik yang bersifat kuantitatif maupun kualitatif. Iuran tak lepas dari adanya sebuah tagihan kepada pihak-pihak terkait.

Pastinya tidak ada upaya jaminan kesehatan yang dapat mengabaikan peranan tagihan iuran, sehingga dapat dikatakan bahwa tanpa penerimaan iuran yang dapat tertagih, maka proses penyelenggaraan jaminan kesehatan tidak akan dapat berjalan. Tagihan dalam hal ini memiliki cakupan yang luas, yakni berupa sejumlah kewajiban yang harus dibayarkann oleh pelanggan/peserta BPJS atas seluruh penggunaan atau pemakaian jasa dan fasilitas tertentu (biasanya dalam kurun waktu 1 bulan), termasuk juga jumlah denda, biaya administrasi serta biaya lain (apabila ada).

Tagihan ini timbul atas suatu fasilitas benda atau hal lainnya yang dinikmati pihak tertagih. Tagihan berisi rincian fasilitas atau barang yang telah dinikmati pihak tertagih beserta besarnya kewajiban yang harus dibayarkan. Tagihan tidak hanya timbul karena suatu transaksi jual beli baik barang ataupun jasa, tagihan juga bisa timbul karena sebab-sebab lain, seperti kewajiban yang dibayar di muka, hak atau penghasilan yang masih belum diterima, pembayaran uang muka, dll.

Di samping itu juga karena BPJS Kesehatan sebagai badan hukum publik selaku penyelenggara jaminan sosial kesehatan nasional memerlukan tenaga kerja dan didukung oleh kesinambungan fasilitas-fasilitas kesehatan. Jika ingin terwujudnya perkembangan dan kemajuan dalam penyelenggaraan jaminan kesehatan yang berkualitas, maka pihak BPJS Kesehatan harus senantiasa memberikan layanan terbaik kepada peserta dan masyarakat seiring dengan kesinambungan finansial program jaminan kesehatan maka semuanya itu tidak bisa diwujudkan tanpa adanya penerimaan iuran yang berkesinambungan dari para pesertanya.

Dengan seiring berjalannya proses kegiatan suatu perusahaan harus seiring pula dengan penerimaan yang didapatkan oleh perusahaan tersebut, dan harus sejalan pula dengan tingkat capaian yang hendak dicapai oleh suatu perusahaan. Bagi perusahaan sudah sewajarnya bila orientasi utama yang ditargetkan adalah penerimaan perusahaan. Suatu perusahaan tidak akan dapat bergerak maju bila tidak ada penerimaan yang didapatkan dari konsumen atau pelanggannya, dalam hal ini yang berasal dari peserta BPJS.

Setiap perusahaan memiliki target-target tertentu yang hendak dicapainya. Sama halnya seperti BPJS Kesehatan yang memiliki target ketercapain tertentu khususnya dalam hal iuran peserta BPJS Kesehatan. Jadi, tanpa adanya pembayaran iuran dari para peserta, keberlangsungan hidup suatu perusahaan akan terancam. Namun, ada kalanya suatu perusahaan tidak dapat langsung menerima pembayaran dari para konsumen/dalam hal ini dari peserta BPJS Kesehatan.

Mengingat betapa pentingnya tagihan iuran yang menjadi sebuah penerimaan kas bagi BPJS Kesehatan maka pelaksanaan dan pembayarannya harus dirancang sebaik mungkin serta dijalankan dengan dilakukan evaluasi rutin setiap periode tertentu agar mengetahui kekurangan dan kelebihan atas laporan tagihan iuran yang telah dilakukan.

Bagi penulis sendiri latar belakang dilakukannya Kerja Praktek ini yaitu sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan di program studi Strata-1 Manajemen.

Berikut kondisi KOLEKTIBILITAS IURAN BPJS KESEHATAN PADA KANTOR CABANG BANDAR LAMPUNG PERIODE JANUARI-AGUSTUS 2019

Tabel 3.1

No	KC BANDAR LAMPUNG	s.d Agustus 2019		% Capaian Kolektibilitas 5=4/3
		Pendapatan iuran (Acrual)	Penerimaan iuran (Cash)	
1	2	3	4	5=4/3
1	IW PNS	31.695.310.521	31.695.310.521	100,00
2	IW Pemda	47.542.965.782	47.540.964.686	100,00
3	PNS Pusat	7.225.322.874	7.225.322.874	100,00
4	TNI	2.799.596.953	2.799.596.953	100,00
5	POLRI	3.146.113.640	3.146.113.640	100,00
6	PBI DAERAH	68.087.176.000	67.283.025.025	98,82
7	PPNPN DAERAH	4.639.989.351	6.117.732.263	131,85
8	PPNPN PUSAT	971.946.301	971.946.301	100,00
9	PPU BU / BUMN	101.091.034.382	99.102.564.537	98,03
10	PENSIUNAN SWASTA	-	-	-
11	PEKERJA ASING	-	-	-
12	PBPU / PBPU Kolektif	131.469.450.490	69.667.175.746	52,99
Total		398.668.906.293	335.549.752.546	84,17

Sumber: BPJS Kesehatan KC Bandar Lampung (2019)

Berdasarkan tabel di atas beberapa komponen yakni pendapatan iuran (tagihan) yang diharapkan akan terbayar, penerimaan iuran (yang sesungguhnya diterima), serta capaian kolektibilitas (tingkat ketercapaian) oleh beberapa klasifikasi peserta BPJS Kesehatan. Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa beberapa kategori, dalam hal ini no 1-9 memiliki rata-rata tingkat ketercapaian sebesar 98% ke atas, sedangkan pada poin 12 yakni untuk kategori Peserta Bukan Penerima Upah (PBPU) dan Bukan Pekerja hanya memiliki capaian sebesar 52,99% atau 53%. Hal tersebut berbanding terbalik dengan ketercapaian yang dicapai oleh kategori-kategori peserta BPJS lainnya. Hal tersebut menunjukkan target yang tidak tercapai antara tagihan sebesar Rp 131.469.450.490, 00 dengan penerimaan yang diterima oleh BPJS Kesehatan KC Bandar Lampung sebesar Rp 69.667.175.746,00 dengan selisih sebesar Rp 61.802.274.744,00 atau dengan capaian sebesar 53%. Hal ini memiliki selisih yang cukup jauh dari yang

diharapkan dengan kenyataan yang diterima. Apalagi kategori PBPU merupakan kategori dengan tagihan iuran tertinggi dibandingkan dengan kategori lainnya dan seharusnya bisa menjadi pemasukan yang signifikan bagi penerimaan iuran.

3.1.1 Temuan Masalah

Dari latar belakang analisa permasalahan perusahaan, penulis menemukan masalah yang ada di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Bandar Lampung yaitu: “Pencapaian Target Penagihan Iuran Peserta Bukan Penerima Upah (PBPU) yang masih di bawah target”

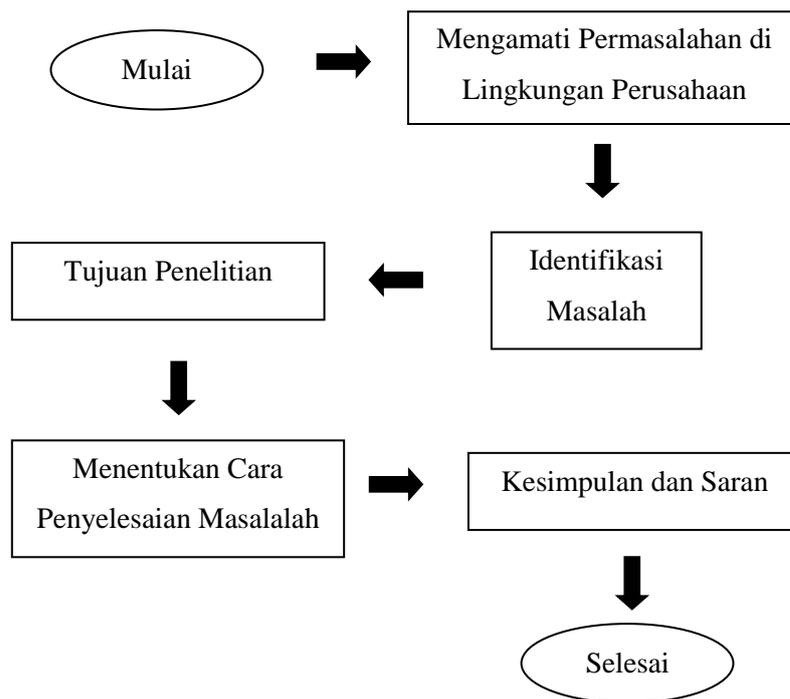
3.1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan temuan masalah diatas, masalah yang akan diteliti adalah:

1. Bagaimana cara mencapai target penagihan iuran Peserta Bukan Penerima Upah (PBPU) pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Bandar Lampung?

3.1.3 Kerangka Pemecahan Masalah

Kerangka pemecahan masalah merupakan serangkaian prosedur dan langkah-langkah dalam penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan tahapan yang terstruktur secara sistematis, sehingga penelitian dapat dilakukan dengan efektif dan efisien. Untuk memecahkan masalah diatas, maka penulis membuat kerangka pemecahan masalah sebagai berikut:



3.2 Landasan Teori

3.2.1 Pengertian Penagihan

Dalam sebuah perusahaan dagang atau jasa terdapat transaksi dengan konsumen, tentunya dapat terjadi proses penagihan terhadap kewajiban yang harus dibayarkan. Berikut penulis memaparkan pengertian tentang penagihan menurut para ahli, seperti:

1. Menurut Mardi (2011:87) menyimpulkan bahwa:

Penagihan adalah aktifitas pemrosesan informasi yang mengemas ulang serta meringkas informasi dari entri pesanan penjualan dan aktifitas pengiriman. Dalam aktifitas penagihan, dokumen dasar yang dibuat adalah faktur penjualan yang menginformasikan kepada pelanggan tentang jumlah kewajiban mereka dari transaksi yang terjadi serta kapan dan dimana mereka akan melunasinya.

2. Menurut Puspitawati (2011:75) menyimpulkan bahwa:

Aktifitas penagihan merupakan aktifitas menagih piutang dagang yang terjadi akibat transaksi penjualan kredit kepada pelanggan. Dokumen yang dapat diperlukan dalam melakukan aktifitas penagihan adalah faktur penjualan/invoice, dokumen pemesanan penjualan pelanggan, daftar penagihan atau dokumen delivery order pelanggan.

Dari uraian pengertian dari para ahli diatas penulis menyimpulkan pengertian penagihan adalah suatu proses menagih kewajiban pelanggan dari transaksi yang telah terjadi sebelumnya sesuai dengan dokumen yang ada sehingga perusahaan dapat menginformasikan kepada pelanggan tentang jumlah kewajiban yang harus dibayarkan dan kapan waktu pembayarannya.

3.2.2 Cara Melakukan Penagihan

Menurut Kasmir (2003:95) ada beberapa cara untuk melakukan penagihan piutang yaitu:

a. Melalui Surat

Bilamana pembayaran hutang dari pelanggan sudah lewat beberapa hari tetapi belum dilakukan pembayaran maka perusahaan dapat mengirim surat untuk mengingatkan atau menegur pelanggan yang belum membayar hutangnya yang jatuh tempo. Apabila hutang tersebut belum juga dibayar setelah beberapa hari surat dikirimkan maka dapat dikirimkan lagi surat dengan teguran yang lebih keras.

b. Melalui Telepon

Apabila setelah pengiriman surat teguran ternyata tagihan tersebut belum juga dibayar maka bagian kredit dapat menelpon pelanggan dan secara pribadi memintanya untuk segera melakukan pembayaran. Kalau dari hasil pembicaraan tersebut ternyata pelanggan mempunyai alasan yang dapat diterima maka mungkin perusahaan dapat memberikan perpanjangan sampai jangka waktu tertentu.

c. Kunjungan Personal

Melakukan kunjungan secara personal atau pribadi ke tempat pelanggan sering kali digunakan karena dirasakan sangat penting dalam usaha-usaha pengumpulan piutang.

d. Tindakan Yuridis

Bilamana ternyata pelanggan tidak mau membayar kewajibannya maka perusahaan dapat menggunakan tindakan-tindakan hukum dengan mengajukan gugatan perdata melalui pengadilan

3.3 Rancangan Program yang Akan Dibuat

3.3.1 Rancangan Program 1

Kunjungan Personal (Door to Door)

Melakukan kunjungan secara personal kepada pihak tertagih ke rumahnya masing-masing dengan tujuan menagih tunggakan iuran yang belum

dibayarkan selama periode beberapa bulan/tahun tertentu agar dapat segera dilunasi secepatnya.

3.3.2 Rancangan Program 2

Menjalin kerjasama dengan instansi-instansi pemerintah terkait seperti samsat, pihak kepolisian, dinas kependudukan dan pencatatan sipil, dsb.