

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seringkali terdengar informasi bahwa masyarakat Indonesia bersyukur atas kehadiran Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Berkat kehadiran badan hukum publik yang berfungsi sejak 1 Januari 2014 ini, masyarakat dapat membiayai pengobatan diri dan keluarganya, dengan biaya yang jauh lebih murah dari yang ditetapkan rumah sakit atau lembaga penyelenggara kesehatan lainnya.

Kesehatan merupakan hak esensial individu dan merupakan salah satu barang terpenting kesejahteraan hidup individu. BPJS Kesehatan membuktikan bahwa Pemerintah Republik Indonesia (RI) telah memenuhi kewajibannya memelihara kesehatan warga.

Pembentukan BPJS Kesehatan itu sendiri diawali dengan diterbitkannya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 (UU No. 40/2004) tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) dan UU No. 24/2011 perihal Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), yang bertujuan menciptakan sistem jaminan sosial nasional. Berdasarkan kedua UU ini, harus didirikan badan hukum publik dengan asas gotong-royong, nirlaba, transparan, hati-hati, akuntabilitas, dan kesetaraan.

Undang-undang No. 40/2004 tentang SJSN mengamanatkan pembentukan Badan BPJS Kesehatan, bersama BPJS Ketenagakerjaan (sebelumnya dikenal sebagai Jamsostek), yang merupakan bagian dari program pemerintah mengenai Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

Pembentukan BPJS Kesehatan merupakan pelaksanaan UU No. 36/2009 tentang Kesehatan, yang menegaskan bahwa kesehatan merupakan hak esensial individu: “setiap orang berhak atas kesehatan” dan “Pemerintah bertanggung jawab menyelenggarakan upaya kesehatan yang merata dan terjangkau.”

Pada 31 Desember 2013 BPJS Kesehatan disahkan dan mulai menjalankan fungsinya pada 1 Januari 2014. Sedangkan BPJS Ketenagakerjaan baru aktif beroperasi pada 1 Juli 2014. (Humas Bpjs Kesehatan, 2017). Adapun BPJS Kesehatan merupakan transformasi kelembagaan dari P.T. Askes (Persero) dan berperan sebagai badan hukum publik, yang bertugas memberikan jaminan kesehatan nasional untuk seluruh warga Indonesia.

Kendatipun sangatlah mulia tugas dan peran BPJS Kesehatan, namun sejak didirikan tahun 2014 hingga tahun 2020, BPJS Kesehatan belum memperlihatkan kinerja organisasi yang bagus. Berdasarkan data yang disampaikan kepada publik, BPJS Kesehatan selalu mengalami defisit setiap tahun, sebagaimana ditunjukkan pada tabel berikut ini:

Tabel 1.1 Kerugian BPJS Kesehatan Tahun 2014 – 2020

Tahun	Kerugian
2014	Rp1,9 triliun
2015	Rp9,4 triliun
2016	Rp 6,4 triliun
2017	Rp13,8 triliun
2018	Rp19,4 triliun
2019	Rp13 triliun
2020	Rp6,36 triliun

Sumber: (Indonesiabaik.id, 2019; Kompas.com, 2020)

Sayangnya permasalahan pada BPJS Kesehatan tidak hanya persoalan Defisit setiap tahunnya, tetapi juga terdapat problem lain, pihak Ombusmend menginfokan bahwa pada tahun 2021 aduan dari masyarakat terkait Masalah pelayanan BPJS Kesehatan mencapai 300 aduan dan jumlah tersebut meningkat pada 2022 menjadi 400 aduan. Hal ini mencerminkan tanda tanya besar; Ada apa dengan sistem kesehatan di republik ini?

Menurut Pihak Ombusmend, terdapat sejumlah potensi malaadministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan, seperti masalah penanguhan pelayanan-pelayanan

tindakan kesehatan tertentu (jadwal operasi yang mundur atau sulit mendapat jadwal tindakan) sehingga pasien harus pulang terlebih dahulu untuk menunggu informasi lanjutan dari pihak Rumah Sakit, penolakan pasien di rumah sakit, karena “pemberlakuan kuota” mengakibatkan diskriminasi pelayanan terhadap pasien BPJS Kesehatan, pihak Rumah Sakit memberi “alasan-alasan” kepada pasien, contohnya: keterbatasan alat medis, keterbatasan ketersediaan ruangan, serta kurangnya dokter, juga tidak lupa dengan adanya perbedaan pembiayaan pasien BPJS Kesehatan terhadap faskes.

Defisit BPJS Kesehatan setiap tahunnya dan banyaknya aduan yang diterima oleh Ombusmen terkait potensi maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di lapangan menunjukkan bahwa badan publik ini belum mencapai titik sukses. Kesuksesan suatu organisasi ditentukan oleh sejauh mana harapan, keinginan, dan target organisasi itu tercapai secara maksimal.

Untuk mencapai sukses, karyawan yang adalah aset potensial perusahaan, semestinya mendapat atensi tinggi dari organisasi / perusahaan terkait. Karyawan yang mempunyai kinerja tinggi sangatlah dibutuhkan, karena mereka dapat memberikan *output* dan layanan terbaik pada bidang yang menjadi spesialisasi mereka. Sehingga pada akhirnya perusahaan dapat meraih keunggulan kompetitif.

Menurut penelitian dari Thao dan Hwang, “*Factors Affecting Employee Performance – Evidence from Petrovietnam Engineering Consultancy J.S.C*”, dijelaskan bahwa kinerja karyawan adalah kesuksesan seorang karyawan dalam menyelesaikan kewajibannya, yang sudah sistematis dan diukur pihak manajemen/pemilik/pengawas atau industri, dengan ketentuan yang bisa dipahami dan secara realitis, juga mendukung pemanfaatan *asset* yang ada di lingkungan yang berubah-ubah. Kinerja karyawan dipengaruhi oleh dan bergantung pada beberapa faktor termasuk kepemimpinan, budaya organisasi, lingkungan kerja, motivasi dan pelatihan. (Thao & Hwang, 2015)

Selain itu kinerja adalah bagian yang sangat penting bagi individu. Di kala mereka mampu menyelesaikan tugasnya dengan optimal, karyawan mencapai kepuasan kerja yang tinggi, peningkatan kemampuan intelektual, serta kepuasan diri yang melambung. Tanpa kinerja yang baik, keberhasilan akan sulit dicapai; justru dapat menimbulkan pengalaman yang tidak memuaskan; ataupun bahkan perasaan bahwa individu tersebut ialah orang yang kalah (*looser*).

Kinerja juga merupakan prasyarat utama--meskipun bukan satu-satunya--untuk pengembangan pekerjaan di masa depan serta keberhasilan di pasar tenaga kerja. Meskipun mungkin ada pengecualian, tentunya individu dengan kinerja baik dan tinggi, biasanya memiliki kesempatan lebih besar untuk mendapat promosi kenaikan posisi dalam suatu organisasi; umumnya mereka memiliki peluang karir lebih baik daripada yang berkinerja rendah (Sonnentag & Frese, 2005).

Walaupun BPJS Kesehatan adalah badan hukum publik yang tidak mencari keuntungan, tetapi defisit setiap tahun tersebut membuat badan ini mendapat sorotan tajam dari berbagai pihak. Hingga saat ini BPJS Kesehatan tampaknya belum melakukan terobosan efektif untuk mengatasi masalah tersebut. Keadaan ini menarik perhatian peneliti untuk melakukan riset mengenai bagaimana kinerja karyawan BPJS Kesehatan di tengah kondisi defisit itu dan apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawannya.

Penelitian-penelitian terhadap kinerja karyawan sudah sering dilakukan, tetapi masih menarik untuk diteliti dengan variabel-variabel penelitian yang berbeda, metode penelitian yang berbeda, dan lokasi penelitian yang berbeda, demikian untuk penelitian ini, setelah membaca banyak journal, peneliti memilih variabel *Good Corporate Governance* (*Transparency, Accountability, Responsibility, Independenz and Fairness*) sebagai variabel independen, menguji pengaruhnya terhadap kinerja karyawan di BPJS Kesehatan. Pemilihan variabel GCG sebagai variabel independen berdasarkan penelitian-penelitian sebelumnya yang

telah menegaskan bahwa *Good Corporate Governance (GCG)* merupakan faktor yang telah memberikan pengaruh signifikan kepada Kinerja Karyawan. (Bassen, 2005; Dahlan, 2020; Hasan et al., 2016; Jackson et al., 2006; Kyereboah, 2016)

Adapun *GCG* merupakan satu prinsip dasar dari sistem yang mesti dilaksanakan semua orang dengan bertanggung jawab (*responsible*) dan mampu mengambil tanggungjawab (*accountable*) terhadap keputusan yang diambil, dengan pilar pilar TARIF (*Transparency, Accountability, Responsibility, Independency, and Fairness*). (Broni & Velentzas, 2012; Frayogi, 2017; KNKG, 2006; Sedarmayanti, 2012; Steger & Amann, 2008; Wim & Leen, 2016)

Faktor-Faktor yang mempengaruhi GCG antara lain: faktor internal seperti visi, misi dan strategi perusahaan, Kepemimpinan Transformasional, Budaya perusahaan, Peraturan perusahaan, Manajemen berbasis resiko, Audit yang efektif (internal dan eksternal audit), Akuntansi dan *disclosure* (pengungkapan) yang akurat dan transparan, sedangkan faktor eksternal perusahaan yang mempengaruhi meliputi investor, auditor, kreditor dan lembaga yang mengesahkan legalitas. (Adegbite & Nakajima, 2011; Bae et al., 2012; Mishra, 2021; Nalina & Panchanatham, 2016; Omar Elmasry & Bakri, 2019; Yeşil & Sözbilir, 2017)

Berdasar dari jurnal-jurnal mengenai Kinerja Karyawan dan *Good Corporate Governance* yang telah didalami dalam penulisan disertasi ini, penulis tertarik untuk menganalisa Komitmen Organisasi sebagai variabel moderasi GCG terhadap Kinerja Karyawan. Variabel Moderasi pada penelitian ini dipilih sebagai pengujian untuk mengetahui apakah variabel independen di penelitian ini, Komitmen Organisasi dapat menguatkan atau mungkin bahkan melemahkan hubungan antara variabel independen (*GCG*) terhadap variabel dependen (Kinerja Karyawan). (MacKinnon, 2011; Ngatno, 2015)

Komitmen Organisasi memiliki definisi, menurut para Ahli Manajemen, sebagai sikap atau tingkah laku seseorang pada organisasi, seperti loyal, berkemauan keras, dan integritas tinggi dalam bekerja demi organisasi, disertai bertekad kuat untuk tetap menjadi anggota dari

suatu organisasi. (Astrina, 2016; Colquitt et al., 2015; M Khyzer Bin Dost & Noman Shafi, 2011; Mathis et al., 2016; Meyer & Allen, 1991; Princy & Rebeka, 2019; Stephen Armstrong, 2014)

Penelitian disertasi ini merupakan penelitian kuantitatif menggunakan teknik analisis SEM PLS serta teknik *Multi-Group Analysis* (MGA). dimana teknik MGA dipakai untuk memperkaya penelitian, untuk melihat ada atau tidak adanya perbedaan karakteristik berdasarkan jenis kelamin dan kelompok antar usia. Berikut ini definisi MGA menurut para ahli;

Menurut Ghozali, *Multi-Group Analysis* (MGA) atau analisis multi sampel dilakukan dengan tujuan untuk membandingkan analisis data berdasarkan data sampel karena memiliki karakteristik yang berbeda dengan 2 atau lebih karakter. Karakteristik tersebut bisa usia, pendidikan, jenis kelamin (laki-laki dan wanita), status pernikahan (menikah dan tidak menikah), status karyawan (tetap dan kontrak) dan lain sebagainya. Langkah yang dilakukan adalah dengan membandingkan nilai t-statistik dari masing-masing grup tersebut.

Sepaham, Ilmani dan Herlina juga berpendapat bahwa, MGA-PLS (Multigroup-PLS) untuk membandingkan analisis data berdasarkan data sampel karena memiliki karakteristik yang berbeda dengan 2 atau lebih karakter.

Sedang pendapat Widhiarso, Perbedaan kelompok seperti jenis kelamin, etnis, tahap usia, atau karakteristik lainnya, berpotensi mempengaruhi respons mereka terhadap sitem alat ukur. Sejauh mana hasil pengukuran yang kita lakukan dipengaruhi oleh perbedaan kelompok sampel kita, kita dapatkan jawabannya melalui Analisis Multigroup (MGA).

Menurut Henseler, output PLS-MGA signifikan pada tingkat probabilitas 5%, di mana p-value untuk perbedaan dalam koefisien jalur khusus kelompok harus lebih kecil dari 0,05 atau lebih besar dari 0,95. (Henseler, 2007)

Berdasar hasil penelitian-penelitian terdahulu dan permasalahan dalam BPJS Kesehatan yang telah diuraikan di atas, peneliti terdorong untuk menggali lebih dalam faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan dalam BPJS Kesehatan, dengan mengambil judul “Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Budaya Organisasi, *Good Corporate Governance* Terhadap Kinerja Karyawan BPJS Kesehatan dengan Komitmen Organisasi sebagai Variabel Moderasi”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat dirumuskan beberapa permasalahan BPJS Kesehatan terfokus pada kinerja karyawan dalam melayani masyarakat. Rumusan-rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kepemimpinan transformasional berpengaruh terhadap GCG di BPJS Kesehatan?
2. Apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap GCG di BPJS Kesehatan?
3. Apakah GCG berpengaruh terhadap kinerja karyawan BPJS Kesehatan?
4. Apakah komitmen organisasi memoderasi GCG terhadap kinerja karyawan BPJS Kesehatan?
5. Apakah terdapat perbedaan yang signifikan dengan karakteristik usia dan gender di BPJS Kesehatan dengan menggunakan metode MGA-PLS?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap GCG di BPJS Kesehatan.
2. Untuk menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap GCG di BPJS Kesehatan.
3. Untuk menganalisis pengaruh GCG terhadap kinerja karyawan BPJS Kesehatan.

4. Untuk menganalisis sejauh mana komitmen organisasi memoderasi GCG terhadap kinerja karyawan BPJS Kesehatan.

D. Manfaat Penelitian

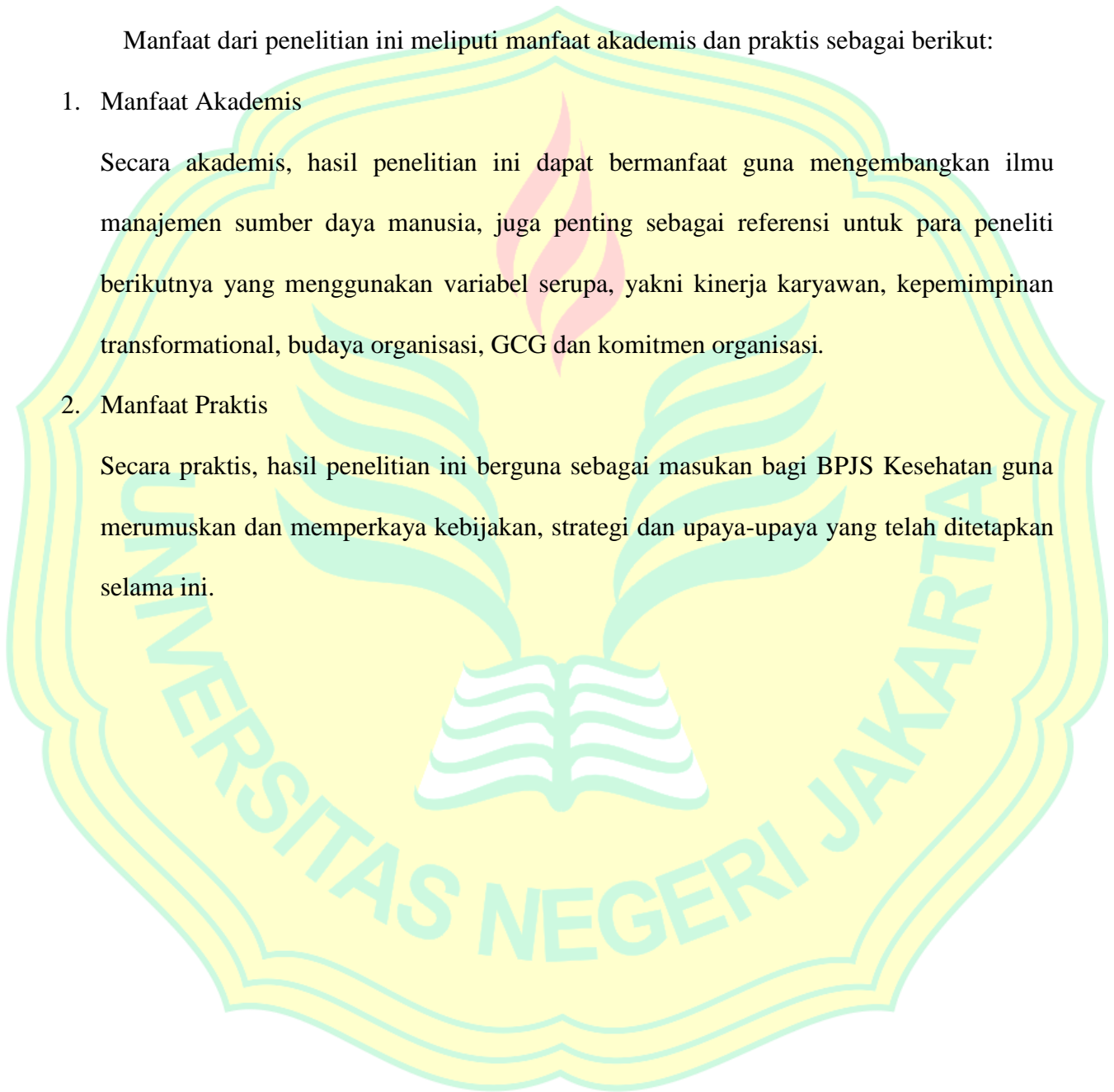
Manfaat dari penelitian ini meliputi manfaat akademis dan praktis sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis

Secara akademis, hasil penelitian ini dapat bermanfaat guna mengembangkan ilmu manajemen sumber daya manusia, juga penting sebagai referensi untuk para peneliti berikutnya yang menggunakan variabel serupa, yakni kinerja karyawan, kepemimpinan transformational, budaya organisasi, GCG dan komitmen organisasi.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini berguna sebagai masukan bagi BPJS Kesehatan guna merumuskan dan memperkaya kebijakan, strategi dan upaya-upaya yang telah ditetapkan selama ini.



E. Kebaruan Penelitian (*State of The Art*)

Sebagai bahan pendukung dan pertimbangan dalam penelitian ini, diperlukan *State of The Art* atau kebaruan dari penelitian sebelumnya. Penelitian-penelitian terdahulu telah menyediakan informasi, data, dan masukan penting untuk penelitian ini, baik dari segi teori, metode, serta hasil-hasilnya.

Yang menjadikan penelitian ini berbeda dengan penelitian-penelitian terdahulu adalah objek utama penelitian ini, yaitu kinerja karyawan BPJS Kesehatan, dimana BPJS Kesehatan merupakan badan hukum publik, penyelenggara program Jaminan Kesehatan, yang tidak hanya selalu mengalami defisit setiap tahunnya, tetapi juga menghadapi sejumlah potensi malaadministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan.

Dalam penelitian disertasi ini, Komitmen Organisasi sebagai variabel moderasi GCG terhadap Kinerja Karyawan. Variabel Moderasi pada penelitian ini dipilih sebagai eksperimen untuk mengetahui apakah variabel independen di penelitian ini, variabel Komitmen Organisasi dapat menguatkan atau mungkin bahkan melemahkan hubungan antara variabel independen (GCG) terhadap variabel dependen (Kinerja Karyawan). (MacKinnon, 2011; Ngatno, 2015)

Metode Penelitian ini menggunakan SEM PLS dan untuk memperkaya penelitian ini peneliti menggunakan Teknik Analisis Multigrup (MGA). Multi-Group Analysis (MGA) atau analisis multisampel dilakukan dengan tujuan untuk membandingkan analisis data berdasarkan data sampel karena memiliki karakteristik yang berbeda dengan 2 atau lebih karakter. Karakteristik tersebut adalah kelompok antar usia dan kelompok jenis kelamin (laki-laki dan wanita).