

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kinerja pegawai (*employee performance*) merupakan salah satu elemen penting dalam suatu organisasi. Peningkatan *employee performance* menjadi elemen yang dapat meningkatkan produktivitas organisasi (Sahoo & Mishra, 2012). Hal tersebut terjadi dikarenakan ketika kinerja pegawai meningkat, maka pegawai memiliki skil dan kemampuan yang tinggi dalam bekerja (Cooke *et al.*, 2019). Selain itu, kesuksesan organisasi tergantung pada tingkat kinerja pegawainya, dimana kinerja yang tinggi membuat tujuan organisasi akan mudah tercapai (Obuobisa-Darko, 2020). Meningkatkan kinerja juga menjadi suatu pekerjaan penting bagi organisasi demi menghadapi realita dan tantangan (Tuffaha, 2020). Ini menunjukkan bahwa *employee performance* adalah hal yang penting bagi organisasi.

Bukan hanya organisasi swasta, organisasi publik juga harus memiliki pegawai dengan kinerja yang baik. Organisasi publik bukanlah organisasi yang mengejar keuntungan, tetapi organisasi yang berorientasi pada administrasipublik dan pelayanan masyarkat. Hal ini mendorong organisasi pemerintah (publik) harus menganalisis kinerja pegawainya, dikarenakan kinerja pegawai yang tinggi akan membuat sistem administrasi dan pelayanan publik menjadi lebih baik (Afriadi *et al.*, 2018). Selain itu, kinerja pegawai yang baik akan menambah kepercayaan publik kepada pemerintah (Ali, 2017). Peranan pegawai dalam organisasi publik menjadi suatu kunci dalam menciptakan kredibilitas publik, karena organinasi publik bukanlah berorientasi persaingan, tetapi fokus pada pelayanan dan kepuasan publik (Osman *et al.*, 2016). Oleh karena itu, kinerja pegawai (*employee performance*) pada organisasi publik menjadi elemen yang penting untuk dianalisis.

Merujuk pada beberapa penelitian sebelumnya, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi *employee performance*, seperti *job insecurity*, *role ambiguity* dan *work engagement*. Tetapi, hasilnya masih beragam, dimana beberapa peneliti menemukan bahwa *job insecurity* (Novita & Dewi, 2021; Qian et al., 2022), *role ambiguity* (Martinez et al., 2020; Purnomo et al., 2021) dan *work engagement* (Karatepe, 2013; Kim et al., 2019; Wang & Chen, 2020) menjadi faktor yang mampu meningkatkan *employee performance*. Tetapi, beberapa peneliti lainnya menemukan bahwa *job insecurity* (Darvishmotevali & Ali, 2020; Sverke et al., 2019; Wang et al., 2015), *role ambiguity* (Alshery et al., 2015; Bongga & Susanty, 2018; Parayitam et al., 2021) dan *work engagement* (Kustya & Nugraheni, 2020; Tian et al., 2019) menjadi faktor yang mampu menurunkan *employee performance*, dan terdapat peneliti lainnya yang menemukan bahwa *job insecurity* (Angelis et al., 2021; Kurnia & Widigdo, 2021), *role ambiguity* (June & Mahmood, 2011; Winidiantari & Widhiyani, 2015) dan *work engagement* (Neuber et al., 2022; Sari, 2021) tidak berpengaruh terhadap *employee performance*.

Selain itu, dalam menguji pengaruh *job insecurity*, *role ambiguity* dan *work engagement* terhadap *employee performance*, masih terjadi perbedaan di kalangan para peneliti mengenai penggunaan pengukuran variabel. Seperti Qian et al. (2022) yang menggunakan 10 indikator dalam mengukur *job insecurity*, sedangkan (Staufenbiel & König, 2010) dan Stankeviciute et al. (2021) hanya menggunakan 4 indikator dalam mengukur *job insecurity*. Sementara itu, Amilin (2017) menggunakan 6 indikator dalam merefleksikan *role ambiguity*, sedangkan Purnomo et al. (2021) dan Bongga & Susanty (2018) hanya menggunakan 4 indikator dalam mengukur *role ambiguity*.

Selanjutnya, peneliti sebelumnya juga menggunakan metode analisis data yang berbeda-beda dalam menguji pengaruh *job insecurity*, *role ambiguity* dan *work engagement* terhadap *employee performance*. Ada yang menggunakan metode *Partial Least Square* (Abdullahi et al., 2022), *Structural Equation Modelling* (Burkert et al., 2011), dan Regresi Linear Berganda (Purnomo et al., 2021). Uraian tersebut menunjukkan bahwa masih terjadi

perdebatan di antara para peneliti mengenai pengaruh *job insecurity*, *role ambiguity* dan *work engagement* terhadap *employee performance*, baik dari sisi hasil temuan, penggunaan indikator dan metode penelitian, sehingga mendorong penulis untuk mengkajinya kembali.

Salah satu faktor yang mempengaruhi *employee performance* adalah *job insecurity* (Darvishmotevali & Ali, 2020; Sverke et al., 2019; Wang et al., 2015). *Job insecurity* atau ketidakamanan kerja diartikan sebagai kondisi psikologis pegawai yang menunjukkan rasa bingung atau merasa tidak aman dikarenakan kondisi lingkungan yang berubah-ubah yang muncul karena banyaknya jenis pekerjaan yang sifatnya sesaat (Selenko et al., 2013). Adanya perasaan tidak aman membuat pegawai tidak dapat bekerja dengan fokus, sehingga hal tersebut akan menurunkan kinerjanya (De Cuyper et al., 2020). Ini menunjukkan bahwa *job insecurity* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Faktor lainnya yang mempengaruhi *employee performance* adalah *role ambiguity* (Alshery et al., 2015; Bongga & Susanty, 2018; Parayitam et al., 2021). *Role ambiguity* atau ketidakjelasan peran merupakan kondisi dimana kurang memadainya informasi yang diterima oleh seseorang dalam menjalankan perannya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan (Jong, 2016). Seseorang yang mengalami *role ambiguity* cenderung mengalami penurunan kesehatan fisik dan psikis karena *role ambiguity* merupakan salah satu faktor yang dapat menimbulkan stress kerja akibat dari terhalangnya seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya (Ho et al., 2023). Hal tersebut akan mempengaruhi pekerjaan pegawai sehingga kinerjanya menjadi menurun (Ebbers & Wijnberg, 2017). Ini menunjukkan bahwa *role ambiguity* berpengaruh negatif terhadap *employee performance*.

Faktor lain yang mempengaruhi *employee performance* adalah *work engagement* (Karatepe, 2013; Kim et al., 2019; Wang & Chen, 2020). *Work engagement* diartikan sebagai suatu bentuk hubungan emosional dan intelektual yang dimiliki oleh pegawai terhadap organisasinya yang membuatnya bersemangat dan memberikan yang terbaik pada pekerjaannya (Vosloban, 2012).

Adanya semangat kerja dalam *work engagement* membuat kinerja menjadi lebih baik (Risher, 2010). Kondisi tersebut akan membuat individu lebih mengekspresikan dirinya, sehingga mampu memberikan hasil yang terbaik dalam bekerja (Indryani & Ardana, 2019). Ini menunjukkan bahwa *work engagement* menjadi elemen yang dapat meningkatkan *employee performance*.

Studi sebelumnya hanya menguji *work engagement* sebagai prediktor *employee performance* (Goyal & Patwardhan, 2021; Kim et al., 2019). Akan tetapi penelitian ini mencoba menempatkan *work engagement* sebagai mediator dalam hubungan *job insecurity* dan *role ambiguity* terhadap *employee performance*. Adanya tingkat keterikatan yang tinggi dalam diri pegawai membuat pegawai merasa bahwa organisasi tempat bekerja menjadi aspek yang harus didukung untuk mencapai tujuan. Dengan demikian, pegawai tersebut akan bekerja dengan nyaman dan kinerjanya menjadi lebih baik (Zhang et al., 2020). Selain itu, pegawai dengan keterikatan kerja yang tinggi akan membuatnya memahami tugas dan fungsi bekerja yang mendorongnya bekerja dengan baik (Chiara et al., 2019).

Job insecurity juga menjadi elemen yang mempengaruhi *work engagement* (Gupta et al., 2024; Pap et al., 2020; Wang et al., 2015). *Job insecurity* yang tinggi membuat kondisi psikologis pegawai menurun karena adanya efek stress dan frustrasi (Goksoy, 2012). Hal tersebut membuat pegawai merasa keinginannya untuk bekerja menurun yang membuat tingkat *work engagement* pada diri pegawai menjadi menurun (Lu et al., 2014). Hal tersebut didukung oleh beberapa riset sebelumnya yang menemukan bahwa *job insecurity* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *work engagement* (Gupta et al., 2024; Pap et al., 2020; Wang et al., 2015).

Role ambiguity juga menjadi faktor yang mempengaruhi *work engagement*. Adanya ketidakjelasan peran membuat pekerjaan yang dilakukan dirasa kurang memadai (Sakuraya et al., 2017). Adanya kondisi tersebut menyebabkan pegawai kurang mengerti mengenai tanggung jawab kerja, sehingga keterikatan kerja menjadi menurun (Matta et al., 2015). Hal tersebut didukung oleh beberapa riset sebelumnya yang menemukan bahwa *role ambiguity*

berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *work engagement* (Maden, 2021; Sulea et al., 2012; Yan et al., 2021).

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan pada Pegawai di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Langsa dan Kantor Cabang Lhokseumawe, masih terdapat sebagian kecil pegawai yang memiliki kinerja yang belum begitu tergolong baik. Hal ini dapat dilihat dari belum optimalnya indikator ketepatan waktu, dimana masih terdapat sebagian kecil pegawai yang belum mampu menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu, seperti masih adanya keterlambatan dalam menyusun laporan. Selain itu, aspek orientasi hasil kerja juga menjadi elemen yang dapat ditingkatkan, dimana berdasarkan observasi awal terlihat bahwa masih terdapat sebagian kecil pegawai yang bekerja dengan tidak mempertimbangkan hasil kerjanya, sehingga hasilnya menjadi kurang optimal. Ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Langsa dan Kantor Cabang Lhokseumawe masih belum begitu optimal.

Elemen lain yang masih tergolong belum optimal di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Langsa dan Kantor Cabang Lhokseumawe adalah *work engagement*. Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh penulis pada pegawai di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Langsa dan Kantor Cabang Lhokseumawe, terlihat bahwa masih ada sebagian kecil pegawai yang masih kurang bersemangat dalam bekerja. Hal ini dapat dilihat dari masih ada sedikit pegawai yang sering terlambat masuk kantor ataupun sering bermalasan disaat jam kerja atau jam pelayanan. Selain itu, aspek fokus dengan pekerjaan juga menjadi elemen yang dapat ditingkatkan, dimana berdasarkan observasi awal terlihat bahwa masih terdapat sebagian kecil pegawai yang tidak fokus dalam menyelesaikan pekerjaan, sehingga hasilnya menjadi kurang optimal. Uraian tersebut menunjukkan bahwa *work engagement* menjadi aspek yang dapat ditingkatkan ke arah lebih baik lagi.

Aspek lainnya yang masih kurang baik di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Langsa dan Kantor Cabang Lhokseumawe adalah *role ambiguity*. Berdasarkan hasil observasi awal yang

penulis lakukan pada pegawai di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Langsa dan Kantor Cabang Lhokseumawe, terlihat bahwa masih ada sebagian kecil pegawai yang bekerja dengan ketidakjelasan sasaran kerja, dimana pegawai tersebut belum memahami tujuan organisasi secara substantif. Selain itu, aspek pembagian waktu kerja juga masih dapat ditingkatkan, dimana sebagian kecil pegawai masih merasa kebingungan dalam membagi waktu untuk menyelesaikan pekerjaan yang diberikan kepadanya. Ini menunjukkan bahwa *role ambiguity* menjadi aspek yang harus diperbaiki.

Elemen lain yang menjadi permasalahan di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Langsa dan Kantor Cabang Lhokseumawe adalah *Job Insecurity*, seperti masih belum optimalnya indikator kenyamanan pekerjaan. Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan penulis, terlihat bahwa masih terdapat sedikit pegawai yang masih merasa belum nyaman dalam bekerja. Selain itu, indikator tantangan pekerjaan masih belum optimal, dimana masih terdapat sebagian kecil pegawai yang khawatir terhadap tantangan kerja yang dialaminya. Hal tersebut menunjukkan bahwa *Job Insecurity* menjadi aspek yang dapat diperbaiki ke arah yang lebih baik.

Berdasarkan fenomena di lapangan dan *reaserch gap* yang diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan suatu penelitian mengenai “Peran Mediasi *Work Engagement* dalam Hubungan *Job Insecurity*, *Role Ambiguity* dan *Employee Performance* pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Langsa dan Kantor Cabang Lhokseumawe”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh *job insecurity* terhadap *work engagement* pada pegawai di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Langsa dan Lhokseumawe?

2. Bagaimana pengaruh *role ambiguity* terhadap *work engagement* pada pegawai di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Langsa dan Lhokseumawe?
3. Bagaimana pengaruh *job insecurity* terhadap *employee performance* pada pegawai di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Langsa dan Lhokseumawe?
4. Bagaimana pengaruh *role ambiguity* terhadap *employee performance* pada pegawai di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Langsa dan Lhokseumawe?
5. Bagaimana pengaruh *work engagement* terhadap *employee performance* pada pegawai di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Langsa dan Lhokseumawe?
6. Bagaimana *work engagement* memediasi hubungan *job insecurity* dengan *employee performance* pada pegawai di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Langsa dan Lhokseumawe?
7. Bagaimana *work engagement* memediasi hubungan *role ambiguity* dengan *employee performance* pada pegawai di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Langsa dan Lhokseumawe?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *job insecurity* terhadap *work engagement* pada pegawai di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Langsa dan Lhokseumawe.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *role ambiguity* terhadap *work engagement* pada pegawai di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Langsa dan Lhokseumawe.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *job insecurity* terhadap *employee performance* pada pegawai di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Langsa dan Lhokseumawe.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *role ambiguity* terhadap *employee performance* pada pegawai di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Langsa dan Lhokseumawe.

5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *work engagement* terhadap *employee performance* pada pegawai di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Langsa dan Lhokseumawe.
6. Untuk mengetahui dan menganalisis mediasi *work engagement* pada hubungan *job insecurity* dengan *employee performance* pada pegawai di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Langsa dan Lhokseumawe.
7. Untuk mengetahui dan menganalisis mediasi *work engagement* pada hubungan *role ambiguity* dengan *employee performance* pada pegawai di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Langsa dan Lhokseumawe.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini terdiri dari 2 aspek, yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian ini dapat dijadikan referensi dan rujukan bagi para analisis dan akademisi yang ingin mengkaji mengenai *job insecurity*, *role ambiguity*, *work engagement* dan *employee performance*.
2. Penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan pengambilan keputusan dalam mengoptimalkan *job insecurity*, *role ambiguity*, *work engagement* dan *employee performance* bagi pemegang kepentingan di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Langsa dan Lhokseumawe ataupun organisasi publik sejenis lainnya.