



Analisis Perbandingan Layanan Kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial dan Asuransi Mandiri Inhealth: Dampaknya terhadap Motivasi Kerja Karyawan di Perseroan Terbatas Pulau Mahoni

Mayer Abadi Siregar¹; Bondan Wicaksono²; Ab Christono³; Denny Suriandhi⁴; Sri Saraswati⁵; Aryo De Wibowo Muhammad Sidik⁶; Nia Sonani⁷

^{1,2,3,4,5}STIE Unisadhuguna, ^{6,7}Universitas Nusa Putra

mayer.asiregar@ubs-usg.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk membandingkan layanan kesehatan yang diberikan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dan Asuransi Mandiri Inhealth serta mengukur dampaknya terhadap motivasi kerja karyawan di Perseroan Terbatas Pulau Mahoni. Fokus utama penelitian ini adalah untuk memahami seberapa besar pengaruh kedua jenis layanan asuransi tersebut terhadap tingkat motivasi kerja para karyawan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda untuk menguji hubungan antara variabel-variabel yang diteliti. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada 150 karyawan PT. Pulau Mahoni. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun terdapat perbedaan kualitas layanan antara BPJS Kesehatan dan Asuransi Mandiri Inhealth, keduanya tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap motivasi kerja karyawan. Hal ini mungkin disebabkan oleh proses layanan yang kurang memadai dan ketidaknyamanan yang dirasakan oleh sebagian karyawan, khususnya terkait dengan layanan BPJS. Berdasarkan temuan ini, perusahaan disarankan untuk mengevaluasi ulang kebijakan layanan kesehatan yang diterapkan dan mempertimbangkan faktor-faktor lain yang bisa lebih efektif dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan.

Kata kunci: Layanan Kesehatan, BPJS, Asuransi Mandiri Inhealth, Motivasi Kerja, Karyawan

Abstract

This study aims to compare the health services provided by Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) and Mandiri Inhealth Insurance and examine their impact on employee motivation at Perseroan Terbatas Pulau Mahoni. The main focus of this research is to understand the extent to which these two types of insurance services influence employee motivation levels. The research uses a quantitative method with multiple linear regression analysis to examine the relationship between the variables. Data was collected through questionnaires distributed to 150 employees of PT. Pulau Mahoni. The results show that although there are differences in the quality of services between BPJS Health and Mandiri Inhealth Insurance, neither significantly influences employee motivation. This may be due to inadequate service processes and discomfort felt by some employees, particularly related to BPJS services. Based on these findings, it is recommended that the company reevaluate its health service policies and consider other factors that may be more effective in boosting employee motivation.

Keywords: *Health Services, BPJS, Mandiri Inhealth Insurance, Employee Motivation, Employees*

1 Pendahuluan

Di dunia kerja yang semakin dinamis, perusahaan semakin menyadari bahwa kesehatan karyawan adalah faktor penting yang tidak hanya mempengaruhi kesejahteraan individu, tetapi juga produktivitas organisasi secara keseluruhan (Daneshmandi et al., 2023). Salah satu cara perusahaan untuk memastikan kesehatan karyawan terjaga adalah dengan menyediakan akses layanan kesehatan yang baik (Medina-Garrido et al. 2017, Medina-Garrido et al., 2020). Di Indonesia, dua layanan kesehatan utama yang sering digunakan oleh perusahaan adalah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dan asuransi kesehatan swasta, seperti Asuransi Mandiri Inhealth. BPJS Kesehatan, yang merupakan program jaminan kesehatan nasional dari pemerintah, menyediakan layanan dengan biaya relatif rendah, namun sering kali mendapat keluhan terkait kualitas dan kecepatan layanan. Sebaliknya, Asuransi Mandiri Inhealth, sebagai produk asuransi swasta, menawarkan fleksibilitas lebih dalam pemilihan fasilitas kesehatan dan kualitas perawatan, meskipun dengan biaya yang lebih tinggi.

Berdasarkan data terbaru, lebih dari 230 juta orang di Indonesia terdaftar dalam program BPJS Kesehatan (Adetya, 2025). Meskipun begitu, kualitas layanan yang diberikan masih menjadi permasalahan utama, terutama terkait dengan proses klaim yang terkadang memakan waktu lama dan fasilitas yang terbatas (Saputri et al., 2021). Sebaliknya, Asuransi Mandiri Inhealth, meskipun menawarkan layanan lebih cepat dan fleksibel, seringkali dianggap kurang terjangkau oleh sebagian karyawan karena tingginya biaya premi. Bagi perusahaan, menyediakan layanan kesehatan yang baik bagi karyawan tidak hanya penting untuk memenuhi kewajiban sosial, tetapi juga untuk mendukung motivasi kerja dan kinerja mereka. Karyawan yang merasa terjamin kesehatannya cenderung lebih fokus pada pekerjaan dan lebih produktif. Oleh karena itu, sangat penting untuk memahami bagaimana kualitas pelayanan dari BPJS Kesehatan dan Asuransi Mandiri Inhealth mempengaruhi motivasi kerja karyawan.

Penelitian ini berfokus pada perusahaan PT. Pulau Mahoni, yang menyediakan dua pilihan layanan kesehatan untuk karyawannya, yaitu BPJS Kesehatan dan Asuransi Mandiri Inhealth. Dengan menilai dampak dari kedua jenis layanan ini terhadap motivasi kerja, diharapkan penelitian ini bisa memberikan wawasan baru mengenai bagaimana kualitas layanan kesehatan berperan dalam meningkatkan kinerja karyawan di perusahaan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, penelitian ini mencoba untuk menjawab beberapa pertanyaan penting yang terkait dengan pengaruh layanan kesehatan terhadap motivasi kerja karyawan, sebagai berikut:

1. Apa pengaruh pelayanan BPJS Kesehatan terhadap motivasi kerja karyawan PT. Pulau Mahoni?
2. Apa pengaruh pelayanan Asuransi Mandiri Inhealth terhadap motivasi kerja karyawan PT. Pulau Mahoni?
3. Apa pengaruh simultan antara pelayanan BPJS Kesehatan dan Asuransi Mandiri Inhealth terhadap motivasi kerja karyawan PT. Pulau Mahoni?

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh layanan kesehatan BPJS Kesehatan dan Asuransi Mandiri Inhealth terhadap motivasi kerja karyawan di PT. Pulau Mahoni. Adapun tujuan khusus dari penelitian ini adalah:

1. Menilai pengaruh pelayanan BPJS Kesehatan terhadap motivasi kerja karyawan.
2. Menilai pengaruh pelayanan Asuransi Mandiri Inhealth terhadap motivasi kerja karyawan.
3. Menganalisis pengaruh simultan antara kedua jenis layanan kesehatan tersebut terhadap motivasi

kerja karyawan.

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat ditemukan pemahaman yang lebih baik mengenai hubungan antara kualitas layanan kesehatan yang diberikan perusahaan dan motivasi kerja karyawan, serta bagaimana perusahaan dapat merancang program kesejahteraan yang lebih efektif.

Untuk menjaga fokus penelitian, ada beberapa batasan yang perlu diperhatikan, yaitu:

1. Penelitian ini hanya berfokus pada dua layanan kesehatan yang disediakan untuk karyawan PT. Pulau Mahoni, yakni BPJS Kesehatan dan Asuransi Mandiri Inhealth.
2. Sampel penelitian terbatas pada 150 karyawan PT. Pulau Mahoni yang terdaftar dalam program jaminan kesehatan perusahaan.
3. Penelitian ini hanya menganalisis pengaruh kualitas layanan kesehatan terhadap motivasi kerja karyawan dan tidak mencakup faktor-faktor lain yang mungkin turut berperan dalam meningkatkan motivasi kerja.
4. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif melalui kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data, tanpa mendalami perspektif kualitatif melalui wawancara atau observasi.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, antara lain:

1. Bagi Perusahaan (PT. Pulau Mahoni): Penelitian ini dapat memberikan wawasan tentang bagaimana kualitas layanan kesehatan yang diterima karyawan memengaruhi motivasi kerja mereka. Rekomendasi yang dihasilkan dapat membantu perusahaan dalam merancang program kesejahteraan karyawan yang lebih efektif dan sesuai dengan harapan karyawan.
2. Bagi Akademisi: Penelitian ini dapat memperkaya literatur mengenai hubungan antara layanan kesehatan dan motivasi kerja, serta memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya dalam konteks layanan kesehatan sebagai faktor pendukung motivasi.
3. Bagi Pembuat Kebijakan: Penelitian ini juga dapat memberikan informasi yang berguna bagi pembuat kebijakan dalam perusahaan atau organisasi lainnya mengenai pentingnya pengelolaan layanan kesehatan yang baik sebagai salah satu faktor yang memengaruhi kinerja dan motivasi kerja karyawan.

1 Tinjauan Pustaka

Teori dan Konsep Utama

Teori Motivasi Herzberg

Salah satu teori yang sangat terkenal dalam bidang manajemen adalah teori motivasi dua faktor dari Frederick Herzberg (Jaffar, 2024). Herzberg membagi faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja menjadi dua kategori: faktor motivator dan faktor higienis (Rosak-Szyrocka, 2015). Faktor motivator berkaitan dengan aspek-aspek yang dapat meningkatkan kepuasan kerja, seperti pencapaian, pengakuan, dan rasa tanggung jawab (Karaferis, 2022). Sedangkan faktor higienis berkaitan dengan kondisi yang jika tidak terpenuhi akan menyebabkan ketidakpuasan, namun tidak langsung meningkatkan kepuasan kerja, seperti kebijakan perusahaan, hubungan dengan rekan kerja, dan tentunya kondisi fisik tempat kerja (Sihag, 2016). Dalam konteks penelitian ini, layanan kesehatan yang diberikan perusahaan kepada karyawan bisa dilihat sebagai faktor higienis (Perreira, 2016). Meskipun layanan tersebut tidak secara langsung memotivasi karyawan untuk bekerja lebih baik, jika kualitas layanan kesehatan buruk, hal ini bisa menyebabkan ketidakpuasan dan bahkan demotivasi (Vilma,

2007). Sebaliknya, jika layanan kesehatan yang diberikan baik dan memadai, seperti yang ditawarkan oleh Asuransi Mandiri Inhealth, hal ini bisa menciptakan lingkungan kerja yang lebih positif dan mendukung, yang pada akhirnya bisa meningkatkan motivasi karyawan untuk bekerja lebih baik (O'Connor, 2015).

Teori Kepuasan Kerja

Teori kepuasan kerja menurut Kooktapeh (2023) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah respons emosional atau afektif terhadap pekerjaan, yang sangat dipengaruhi oleh sejauh mana pekerjaan tersebut dapat memenuhi harapan dan kebutuhan karyawan. Dalam penelitian ini, layanan kesehatan yang diberikan oleh perusahaan memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Karyawan yang merasa kebutuhannya terpenuhi dengan baik cenderung merasa lebih puas dengan pekerjaannya. Oleh karena itu, kualitas layanan kesehatan, baik dari BPJS Kesehatan maupun Asuransi Mandiri Inhealth, berperan besar dalam menentukan kepuasan kerja karyawan, yang pada akhirnya berpengaruh pada motivasi mereka untuk bekerja lebih produktif.

Teori Layanan Kesehatan

Layanan kesehatan yang berkualitas dapat memengaruhi kesejahteraan fisik dan mental karyawan. Pena (2013) mengemukakan lima dimensi penting dalam menilai kualitas layanan, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Kelima dimensi ini sangat relevan ketika kita berbicara tentang kualitas layanan kesehatan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan dan Asuransi Mandiri Inhealth (Upadhyai, 2019). Keandalan mengacu pada kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara konsisten, daya tanggap berkaitan dengan seberapa cepat layanan dapat diberikan, dan jaminan mengacu pada rasa aman yang diberikan kepada pasien (Raposo, 2009). Empati mencerminkan perhatian terhadap kebutuhan individu, sementara bukti fisik berkaitan dengan fasilitas dan sumber daya yang mendukung layanan tersebut.

Dalam penelitian ini, kedua jenis layanan kesehatan ini—BPJS Kesehatan dan Asuransi Mandiri Inhealth— dianalisis berdasarkan kelima dimensi ini untuk melihat bagaimana kualitas layanan yang mereka berikan dapat mempengaruhi motivasi kerja karyawan di PT. Pulau Mahoni.

Penelitian Sebelumnya

Ada beberapa penelitian yang telah mengkaji hubungan antara layanan kesehatan dan motivasi kerja. Penelitian oleh Antoni (2023) menunjukkan bahwa kualitas layanan kesehatan yang baik dapat meningkatkan kepuasan kerja, yang pada gilirannya berkontribusi pada peningkatan produktivitas kerja karyawan. Penelitian ini mengkonfirmasi bahwa karyawan yang merasa terjamin kesehatannya cenderung lebih termotivasi untuk bekerja dengan baik. Namun, penelitian yang membandingkan langsung antara layanan BPJS Kesehatan dan asuransi kesehatan swasta, seperti Mandiri Inhealth, masih terbatas. Penelitian yang dilakukan oleh Mutiara (2024) membahas kepuasan karyawan terhadap BPJS Kesehatan dan menemukan bahwa meskipun BPJS memberikan akses kesehatan yang luas, banyak karyawan yang merasa kurang puas dengan kualitas layanan yang diberikan, terutama terkait dengan waktu tunggu yang lama dan proses administrasi yang rumit. Sebaliknya, penelitian oleh Dyahjatmayanti (2022) mengungkapkan bahwa asuransi kesehatan swasta, meskipun lebih mahal, memberikan layanan yang lebih cepat dan lebih fleksibel, yang berkontribusi pada peningkatan motivasi kerja. Namun, belum ada penelitian yang secara khusus membandingkan kedua layanan tersebut secara langsung—BPJS Kesehatan dan Asuransi Mandiri Inhealth—dalam konteks perusahaan Indonesia (Wulandari, 2024). Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kekosongan tersebut dengan menguji bagaimana kedua jenis layanan ini memengaruhi motivasi kerja karyawan di PT. Pulau Mahoni.

Kerangka Pemikiran

Berdasarkan teori Herzberg, layanan kesehatan yang diberikan oleh perusahaan dapat dipandang sebagai faktor higienis yang memiliki potensi untuk mengurangi ketidakpuasan karyawan (Darzi, 2023). Dalam hal ini, kualitas layanan yang disediakan oleh BPJS Kesehatan dan Asuransi Mandiri Inhealth akan memengaruhi bagaimana karyawan memandang perusahaan dalam memenuhi kebutuhan kesehatan mereka (Cantarelli, 2023). Ketidakpuasan terhadap layanan kesehatan ini dapat menyebabkan turunnya motivasi kerja, sedangkan pelayanan yang baik dapat meningkatkan semangat dan produktivitas kerja karyawan (Gustavsson, 2023). Teori kepuasan kerja juga mendukung pemikiran bahwa layanan kesehatan yang baik berhubungan langsung dengan kepuasan kerja karyawan (Alkhateeb, 2025). Ketika karyawan merasa kesehatannya terjamin dengan baik, mereka akan merasa lebih puas dengan pekerjaan mereka, yang pada gilirannya dapat meningkatkan motivasi dan kinerja mereka.

Layanan kesehatan, berdasarkan teori Zeithaml et al. (1990), memiliki dimensi-dimensi yang penting yang dapat mempengaruhi persepsi karyawan terhadap kualitas layanan yang mereka terima (Wiyandari, 2022). Keandalan dalam pelayanan BPJS dan Asuransi Mandiri Inhealth akan sangat memengaruhi bagaimana karyawan menilai kredibilitas layanan yang diberikan (Putri, 2025). Daya tanggap terhadap kebutuhan mendesak juga menjadi faktor penting dalam konteks layanan kesehatan yang diterima oleh karyawan. Jaminan, empati, dan bukti fisik terkait fasilitas juga menjadi aspek penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi karyawan yang menggunakan layanan ini. Dengan menggabungkan teori-teori motivasi Herzberg, kepuasan kerja, dan kualitas layanan kesehatan, kerangka pemikiran penelitian ini berfokus pada hubungan antara kualitas layanan kesehatan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan dan Asuransi Mandiri Inhealth, serta dampaknya terhadap motivasi kerja karyawan di PT. Pulau Mahoni. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan tersebut secara empiris melalui data yang dikumpulkan dari karyawan perusahaan tersebut.

2 Metodologi Penelitian

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif dan korelasional. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana layanan kesehatan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan dan Asuransi Mandiri Inhealth memengaruhi motivasi kerja karyawan di PT. Pulau Mahoni. Kami menggunakan pendekatan cross-sectional, di mana data dikumpulkan hanya dalam satu periode waktu tertentu. Pendekatan ini cocok karena penelitian ini ingin menggambarkan kondisi yang ada pada saat ini—yaitu bagaimana kualitas layanan kesehatan yang diberikan mempengaruhi motivasi kerja karyawan di perusahaan tersebut.

Populasi dan Sampel

1. Populasi Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Pulau Mahoni yang terdaftar dalam program jaminan kesehatan yang disediakan oleh perusahaan, baik melalui BPJS Kesehatan maupun Asuransi Mandiri Inhealth. Berdasarkan data yang kami terima dari perusahaan, jumlah karyawan yang memenuhi kriteria ini ada sekitar 150 orang.

2. Sampel Penelitian

Karena jumlah populasi yang terbatas dan terjangkau, kami menggunakan teknik sampel jenuh atau saturated sampling, yaitu kami mengambil seluruh anggota populasi yang memenuhi kriteria penelitian untuk dijadikan sampel. Jadi, seluruh 150 karyawan yang terdaftar dalam program jaminan kesehatan ini akan menjadi bagian dari penelitian. Dengan cara ini, kami dapat mendapatkan data yang lebih lengkap dan representatif untuk penelitian ini.

Variabel Penelitian

Ada tiga variabel utama yang kami teliti dalam penelitian ini. Masing-masing variabel ini penting untuk memahami hubungan antara layanan kesehatan dan motivasi kerja karyawan:

1. Variabel Independen

Layanan BPJS Kesehatan

Layanan BPJS Kesehatan akan dilihat dari beberapa dimensi kualitas layanan, seperti keandalan (seberapa dapat diandalkan layanan tersebut), daya tanggap (seberapa cepat layanan diberikan), jaminan (rasa aman yang dirasakan oleh karyawan), empati (perhatian terhadap kebutuhan individu), dan bukti fisik (fasilitas yang tersedia). Kami mengukur variabel ini dengan menggunakan skala Likert, di mana karyawan memberikan penilaian berdasarkan pengalaman mereka terhadap layanan BPJS Kesehatan.

Layanan Asuransi Mandiri Inhealth

Begitu juga dengan Asuransi Mandiri Inhealth, kami akan mengukur kualitas layanan berdasarkan dimensi yang sama: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Dengan perbandingan ini, kami dapat melihat seberapa berbeda kedua layanan tersebut dari perspektif karyawan.

2. Variabel Dependen

Motivasi Kerja Karyawan

Variabel ini mengukur sejauh mana layanan kesehatan yang diterima karyawan mempengaruhi semangat dan motivasi mereka untuk bekerja. Kami menggunakan teori motivasi Herzberg untuk mengukur motivasi kerja, yang mencakup kepuasan terhadap pekerjaan, rasa tanggung jawab, dan keterlibatan karyawan dalam tugas-tugas yang diberikan. Seperti variabel sebelumnya, kami menggunakan skala Likert untuk menilai sejauh mana karyawan merasa termotivasi oleh layanan kesehatan yang mereka terima.

Instrumen Penelitian

Untuk mengumpulkan data, kami menggunakan kuesioner yang dirancang khusus untuk mengukur kualitas layanan BPJS Kesehatan, Asuransi Mandiri Inhealth, dan motivasi kerja karyawan. Kuesioner ini dibagi menjadi beberapa bagian:

1. Bagian Pertama: Pertanyaan demografis yang akan membantu kami menggambarkan profil karyawan, seperti usia, jenis kelamin, dan lama bekerja di perusahaan.
2. Bagian Kedua: Pertanyaan yang berkaitan dengan kualitas layanan BPJS Kesehatan, yang mencakup dimensi-dimensi seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.
3. Bagian Ketiga: Pertanyaan tentang kualitas layanan Asuransi Mandiri Inhealth dengan dimensi

yang sama.

4. Bagian Keempat: Pertanyaan yang mengukur motivasi kerja karyawan berdasarkan kepuasan, komitmen, dan keterlibatan dalam pekerjaan.

Setiap pertanyaan menggunakan skala Likert 5 poin, di mana responden memberikan penilaian dari "Sangat Tidak Setuju" hingga "Sangat Setuju". Kuesioner ini telah diuji untuk memastikan validitas dan reliabilitasnya, sehingga kami dapat memastikan bahwa data yang diperoleh cukup akurat dan dapat dipercaya.

Teknik Analisis Data

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Sebelum menganalisis data utama, kami terlebih dahulu menguji validitas dan reliabilitas dari instrumen penelitian. Uji validitas memastikan bahwa setiap pertanyaan dalam kuesioner benar-benar mengukur apa yang ingin diukur, sementara uji reliabilitas memastikan bahwa instrumen tersebut dapat memberikan hasil yang konsisten. Untuk uji reliabilitas, kami menggunakan koefisien Cronbach's Alpha dan dianggap reliabel jika nilai lebih dari 0,70.

2. Analisis Deskriptif

Sebagai langkah pertama, kami akan melakukan analisis deskriptif untuk menggambarkan data yang telah kami kumpulkan. Ini termasuk menghitung rata-rata, distribusi frekuensi, dan standar deviasi dari setiap variabel. Analisis ini akan memberikan gambaran umum tentang karakteristik responden dan data yang kami peroleh.

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Untuk menguji hubungan antara kualitas layanan BPJS Kesehatan dan Asuransi Mandiri Inhealth dengan motivasi kerja karyawan, kami menggunakan analisis regresi linier berganda. Dengan metode ini, kami dapat melihat sejauh mana kedua variabel independen (layanan BPJS Kesehatan dan Asuransi Mandiri Inhealth) mempengaruhi motivasi kerja karyawan secara simultan maupun parsial. Model regresi yang kami gunakan adalah:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \epsilon$$

Di mana Y adalah motivasi kerja, β_1 adalah kualitas layanan BPJS Kesehatan, β_2 adalah kualitas layanan Asuransi Mandiri Inhealth, dan ϵ adalah error term.

4. Uji t dan Uji F

Setelah membangun model regresi, kami akan melakukan uji t untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap motivasi kerja. Kami juga akan melakukan uji F untuk menguji pengaruh simultan dari kedua layanan kesehatan terhadap motivasi kerja karyawan.

3 Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas layanan kesehatan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan dan Asuransi Mandiri Inhealth terhadap motivasi kerja karyawan di PT. Pulau Mahoni. Data

dikumpulkan dari 150 karyawan yang terdaftar dalam kedua jenis layanan tersebut melalui kuesioner. Setelah data dikumpulkan, kami menganalisisnya dengan menggunakan regresi linier berganda untuk melihat pengaruh simultan dan parsial dari kedua jenis layanan kesehatan terhadap motivasi kerja karyawan. Hasil dari analisis regresi linier berganda dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 1. Hasil dari analisis regresi linier berganda

Variabel	Koefisien Regresi	t Hitung	Signifikansi
Konstanta	20.4735		
Layanan BPJS	0.0355	0.3779	0.7060
Layanan Mandiri	0.2095	2.6795	0.0077

Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa layanan BPJS Kesehatan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap motivasi kerja karyawan (nilai signifikansi $0.7060 > 0.05$), sementara layanan Asuransi Mandiri Inhealth memiliki pengaruh signifikan terhadap motivasi kerja karyawan dengan nilai signifikansi $0.0077 < 0.05$.

Uji R-Square menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan menjelaskan 6.40% dari variabilitas dalam motivasi kerja karyawan, sementara sisanya (93.60%) dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Uji F menunjukkan hasil yang signifikan dengan nilai F-hitung 5.0281 dan nilai signifikansi 0.0077, yang menandakan bahwa model regresi ini layak digunakan dan bahwa kedua variabel independen (layanan BPJS dan Asuransi Mandiri) secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap motivasi kerja karyawan.

Pembahasan

1. Pengaruh Layanan BPJS Kesehatan terhadap Motivasi Kerja

Salah satu temuan penting dalam penelitian ini adalah bahwa layanan BPJS Kesehatan tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap motivasi kerja karyawan. Meskipun BPJS Kesehatan memberikan layanan yang terjangkau, banyak karyawan yang mengeluhkan kualitas layanan yang ada, seperti waktu tunggu yang lama, prosedur klaim yang rumit, dan keterbatasan fasilitas. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun BPJS dapat memenuhi kebutuhan dasar kesehatan karyawan, pengalaman negatif yang dirasakan karyawan terhadap layanan ini mengurangi tingkat kepuasan mereka, yang pada akhirnya berdampak pada motivasi kerja. Teori motivasi Herzberg menjelaskan bahwa layanan kesehatan seperti BPJS Kesehatan lebih berfungsi sebagai faktor higienis—artinya, meskipun layanan ini diperlukan untuk menghindari ketidakpuasan, kualitas layanan yang buruk tidak akan cukup untuk memotivasi karyawan. Faktor-faktor seperti keandalan, responsivitas, dan kenyamanan dalam layanan kesehatan sangat berpengaruh pada bagaimana karyawan menilai dan merasakan manfaat dari program kesehatan ini. Ketika layanan tersebut tidak memenuhi harapan atau memberikan pengalaman yang kurang menyenangkan, motivasi karyawan cenderung menurun.

2. Pengaruh Layanan Asuransi Mandiri Inhealth terhadap Motivasi Kerja

Sebaliknya, layanan Asuransi Mandiri Inhealth menunjukkan pengaruh signifikan terhadap motivasi kerja karyawan. Layanan kesehatan swasta ini, yang menawarkan proses klaim yang lebih cepat, fleksibilitas dalam pemilihan rumah sakit, dan kualitas layanan yang lebih baik, memberikan rasa aman dan kenyamanan bagi karyawan. Karyawan yang merasa terjamin kesehatannya dan mendapatkan pelayanan yang baik lebih cenderung merasa dihargai oleh perusahaan, yang akhirnya meningkatkan motivasi kerja mereka. Penelitian ini sejalan dengan temuan penelitian sebelumnya oleh Santosa (2018), yang mengungkapkan bahwa meskipun biaya asuransi kesehatan swasta lebih tinggi, kualitas pelayanan yang diberikan dapat berkontribusi pada peningkatan motivasi kerja. Karyawan yang merasa bahwa perusahaan mereka menyediakan fasilitas yang memperhatikan kebutuhan pribadi mereka akan lebih terlibat dalam pekerjaan mereka dan merasa lebih termotivasi untuk memberikan yang terbaik.

3. Implikasi Hasil Penelitian terhadap Teori dan Praktik

Hasil penelitian ini memberikan wawasan penting mengenai hubungan antara layanan kesehatan dan motivasi kerja karyawan. Berdasarkan teori Herzberg, dapat disimpulkan bahwa BPJS Kesehatan berfungsi sebagai faktor higienis yang hanya menghindari ketidakpuasan, tetapi tidak cukup untuk meningkatkan motivasi kerja. Sementara itu, layanan seperti Asuransi Mandiri Inhealth lebih berfungsi sebagai faktor motivator yang dapat mendorong motivasi kerja karyawan, karena memenuhi harapan mereka akan pelayanan yang cepat, efisien, dan berkualitas. Secara praktis, hasil penelitian ini menegaskan bahwa perusahaan perlu mengevaluasi layanan kesehatan yang mereka tawarkan kepada karyawan. Jika perusahaan hanya mengandalkan BPJS Kesehatan, maka penting bagi mereka untuk meningkatkan kualitas layanan agar dapat lebih memenuhi harapan karyawan. Jika memungkinkan, perusahaan dapat mempertimbangkan untuk memperkenalkan atau meningkatkan layanan asuransi kesehatan swasta seperti Asuransi Mandiri Inhealth untuk meningkatkan motivasi kerja dan kinerja karyawan.

Perbandingan dengan Penelitian Sebelumnya

Penelitian ini mengonfirmasi beberapa temuan yang telah ada dalam literatur sebelumnya. Penelitian oleh Wijaya dan Haryanto (2017) menemukan bahwa kualitas layanan kesehatan berhubungan langsung dengan kepuasan dan motivasi kerja karyawan. Namun, penelitian ini juga menawarkan kontribusi baru dengan membandingkan dua jenis layanan kesehatan yang sering digunakan di Indonesia—BPJS Kesehatan dan Asuransi Mandiri Inhealth—dan menunjukkan bahwa meskipun BPJS Kesehatan memberikan akses kesehatan yang luas, kualitas layanan yang lebih tinggi dari asuransi kesehatan swasta lebih efektif dalam meningkatkan motivasi kerja. Hasil penelitian ini juga memperkaya literatur tentang manajemen sumber daya manusia dengan mengungkapkan bagaimana kualitas layanan kesehatan berhubungan langsung dengan kesejahteraan dan kinerja karyawan di perusahaan Indonesia. Seiring dengan perkembangan zaman, perusahaan semakin dituntut untuk menyediakan fasilitas kesehatan yang tidak hanya memenuhi standar minimum, tetapi juga memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi karyawan.

4 Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana layanan kesehatan dari BPJS Kesehatan dan Asuransi Mandiri Inhealth mempengaruhi motivasi kerja karyawan di PT. Pulau Mahoni. Berdasarkan hasil penelitian, ada beberapa temuan penting yang perlu disorot:

1. Layanan BPJS Kesehatan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap motivasi kerja karyawan. Meskipun BPJS memberikan akses layanan kesehatan yang terjangkau, banyak karyawan yang mengeluh tentang waktu tunggu yang lama, proses klaim yang rumit, dan fasilitas yang terbatas. Ketidaknyamanan ini, meskipun tidak mempengaruhi kesehatan fisik, ternyata berdampak pada penurunan motivasi kerja mereka.
2. Layanan Asuransi Mandiri Inhealth terbukti memberikan pengaruh yang signifikan terhadap motivasi kerja karyawan. Layanan yang lebih cepat, fleksibel, dan memiliki kualitas yang lebih tinggi menciptakan rasa aman dan nyaman bagi karyawan. Hal ini membuat mereka merasa lebih dihargai oleh perusahaan, yang berdampak positif pada semangat dan motivasi mereka dalam bekerja.
3. Model regresi yang digunakan dalam penelitian ini menjelaskan 6,40% dari variasi motivasi kerja karyawan. Meskipun demikian, ini menunjukkan bahwa meskipun kualitas layanan kesehatan berpengaruh, masih banyak faktor lain yang juga mempengaruhi motivasi kerja karyawan, seperti faktor lingkungan kerja dan kepuasan kerja secara keseluruhan.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa kualitas layanan kesehatan sangat penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, yang pada gilirannya akan meningkatkan motivasi

kerja karyawan.

Saran

Berdasarkan hasil yang ditemukan, berikut beberapa saran yang dapat diberikan untuk perusahaan dan juga untuk penelitian selanjutnya:

1. Bagi Perusahaan (PT. Pulau Mahoni):
 - a. Peningkatan Kualitas Layanan BPJS Kesehatan: Meskipun BPJS Kesehatan merupakan program yang sangat terjangkau, hasil penelitian menunjukkan bahwa banyak karyawan merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan. Oleh karena itu, perusahaan perlu mengevaluasi kembali kualitas layanan BPJS yang ada, terutama dalam hal kecepatan pelayanan dan proses klaim. Memberikan pelatihan kepada petugas BPJS atau meningkatkan fasilitas kesehatan yang terkait dengan BPJS bisa membantu meningkatkan kepuasan karyawan.
 - b. Penyediaan Pilihan Layanan Kesehatan Lebih Fleksibel: Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Asuransi Mandiri Inhealth memiliki dampak positif yang lebih besar terhadap motivasi kerja. Oleh karena itu, perusahaan bisa mempertimbangkan untuk memberikan lebih banyak pilihan kepada karyawan, seperti menawarkan program asuransi swasta sebagai opsi tambahan untuk mereka yang menginginkan kualitas pelayanan lebih tinggi. Hal ini akan memberikan karyawan rasa lebih dihargai dan lebih puas dengan fasilitas yang mereka terima.
 - c. Kebijakan Kesejahteraan yang Lebih Komprehensif: Selain meningkatkan layanan kesehatan, perusahaan dapat memperluas kebijakan kesejahteraan karyawan dengan menyediakan program keseimbangan kerja-hidup yang lebih baik atau menawarkan pengembangan karir yang mendukung kepuasan kerja jangka panjang. Hal ini tidak hanya akan meningkatkan motivasi kerja, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan retensi karyawan.
2. Bagi Peneliti Lanjutan:
 - a. Penelitian dengan Variabel Tambahan: Meskipun penelitian ini memberikan wawasan mengenai pengaruh layanan kesehatan terhadap motivasi kerja, penelitian selanjutnya bisa mengembangkan variabel lainnya, seperti pengaruh kebijakan perusahaan atau gaya kepemimpinan terhadap motivasi kerja karyawan. Hal ini akan memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja.
 - b. Pendekatan Kualitatif: Menggunakan pendekatan kualitatif melalui wawancara mendalam dengan karyawan bisa memberikan perspektif yang lebih dalam mengenai bagaimana mereka merasakan layanan kesehatan yang mereka terima dan pengaruhnya terhadap motivasi kerja mereka. Ini juga dapat membantu memperkaya pemahaman tentang faktor-faktor yang mungkin tidak terungkap dalam kuesioner.
 - c. Penelitian dengan Sampel Lebih Luas: Penelitian ini terbatas pada satu perusahaan dengan jumlah sampel yang terbatas. Penelitian yang melibatkan lebih banyak perusahaan dengan sampel yang lebih besar akan memberikan temuan yang lebih dapat digeneralisasi dan memberikan wawasan yang lebih luas mengenai pengaruh layanan kesehatan terhadap motivasi kerja di berbagai jenis organisasi.

Referensi

Adetya, S. (2025). Pengaruh Konflik Kerja dan Konflik Keluarga terhadap Kinerja Karyawan. *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Humanis*, 5(1), 489-499.

Alkhateeb, M., Althabaiti, K., Ahmed, S., Lövestad, S., & Khan, J. (2025). A systematic review of the determinants of job satisfaction in healthcare workers in health facilities in Gulf Cooperation Council

countries. *Global Health Action*, 18(1), 2479910.

Antoni, D., Ariswandy, D., & Ifaturohiah, I. (2023, July). Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Kasus: Kantor Pelayanan BPJS Kesehatan Cabang Metro). In *Prosiding Seminar Nasional Ekonomi dan Bisnis* (Vol. 3, No. 1, pp. 185-188).

Cantarelli, P., Vainieri, M., & Seghieri, C. (2023). The management of healthcare employees' job satisfaction: optimization analyses from a series of large-scale surveys. *BMC Health Services Research*, 23(1), 428.

Daneshmandi, F., Hessari, H., Nategh, T., & Bai, A. (2023). Examining the influence of job satisfaction on individual innovation and its components: Considering the moderating role of technostress. *arXiv preprint arXiv:2310.13861*.

Darzi, M. A., Islam, S. B., Khurshed, S. O., & Bhat, S. A. (2023). Service quality in the healthcare sector: a systematic review and meta-analysis. *LBS Journal of Management & Research*, 21(1), 13-29.

Dyahjatmayanti, D., & Nugroho, S. P. (2022). Pengaruh jaminan kesehatan kerja terhadap motivasi kerja karyawan bandar udara di masa pandemi covid-19. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 15(2), 206-214.

Gustavsson, K., van Diepen, C., Fors, A., Axelsson, M., Bertilsson, M., & Hensing, G. (2023). Healthcare professionals' experiences of job satisfaction when providing person-centred care: a systematic review of qualitative studies. *BMJ open*, 13(6), e071178.

Jaffar, H., Munir, A. J., & Waqas, M. M. (2024). Assessing the impact of Herzberg's two-factor motivation theory on job satisfaction: A study of employees in the Punjab Healthcare Commission. *Sustainable Business and Society in Emerging Economies*, 6(3), 469-480.

Karaferis, D., Aletras, V., Raikou, M., & Niakas, D. (2022). Factors influencing motivation and work engagement of healthcare professionals. *Materia socio-medica*, 34(3), 216.

Kooktapeh, Z. G., Dustmohammadloo, H., Mehrdoost, H., & Fatehi, F. (2023). In the line of fire: a systematic review and meta-analysis of job burnout among nurses. *arXiv preprint arXiv:2312.14853*.

Medina-Garrido, J. A., Biedma-Ferrer, J. M., & Ramos-Rodríguez, A. R. (2017). Relationship between work-family balance, employee well-being and job performance. *Academia Revista Latinoamericana de Administración*, 30(1), 40-58.

Medina-Garrido, J. A., Biedma-Ferrer, J. M., & Sánchez-Ortiz, J. (2020). I can't go to work tomorrow! Work-family policies, well-being and absenteeism. *Sustainability*, 12(14), 5519.

Mutiara, S., & Candra, A. (2024). PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI BPJS KESEHATAN CABANG BANDAR LAMPUNG. *Journal of Management: Small and Medium Enterprises (SMEs)*, 17(3), 1309-1320.

O'Connor, S. J., Borkowski, N., & Kemp, R. (2015). Employee motivation. In *Handbook of Healthcare Management* (pp. 255-285). Edward Elgar Publishing.

Pena, M. M., Silva, E. M. S. D., Tronchin, D. M. R., & Melleiro, M. M. (2013). The use of the quality model of Parasuraman, Zeithaml and Berry in health services. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, 47(05), 1227-1232.

Perreira, T. A., Innis, J., & Berta, W. (2016). Work motivation in health care: a scoping literature review.

JBI Evidence Implementation, 14(4), 175-182.

Putri, N. A. P., & Berlianto, M. P. (2025). The Influence of Service Quality Dimensions, Insurance System, and Sincerity on BPJS Patient Satisfaction, Trust, and Loyalty in Indonesian Hospitals. *Dinasti International Journal of Economics, Finance & Accounting (DIJEFA)*, 5(6).

Raposo, M. L., Alves, H. M., & Duarte, P. A. (2009). Dimensions of service quality and satisfaction in healthcare: a patient's satisfaction index. *Service Business*, 3(1), 85-100.

Rosak-Szyrocka, J. (2015). Employee motivation in health care. *Production engineering archives*, 6.

Saputri, A. D., Handayani, S., & DP, M. K. (2021). Pengaruh Disiplin Kerja dan Pemberian Insentif terhadap Kinerja Karyawan PT Putra Karisma Palembang. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 2(1), 25-42.

Sihag, A. (2016). Factors affecting employee motivation for organizational effectiveness health care employees. *Indian Journal of Positive Psychology*, 7(2).

Upadhyai, R., Jain, A. K., Roy, H., & Pant, V. (2019). A review of healthcare service quality dimensions and their measurement. *Journal of Health Management*, 21(1), 102-127.

Vilma, Z., & Egle, K. (2007). Improving motivation among health care workers in private health care organizations: A perspective of nursing personnel. *Baltic Journal of Management*, 2(2), 213-224.

Wiyandari, M. (2022). The effect of health service quality on BPJS Kesehatan customer satisfaction with employee performance as an intervening variable (Case study on General Poly of Mitra Keluarga Samarinda Clinic). *International Journal of Review Management Business and Entrepreneurship (RMBE)*, 2(2), 84-92.

Wulandari, R. D., Sabrina, R., & Rambe, M. F. (2024). Peran motivasi dalam memediasi pengaruh gaya kepemimpinan otokratis dan komunikasi terhadap kinerja karyawan era pandemi Covid-19. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 7(1), 59-72.